



福建省莆田职业技术学校

专业人才培养方案

专业名称：城市轨道交通运营服务

专业代码：700604

适用年级：2025 级

编 制 人：庄慧珊

审 核：陈美德

2025 年 7 月 3 日

城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

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）。
3. 《职业教育专业目录（2021年）》
4. 《职业教育专业简介（2022年修订）》
5. 《中等职业学校专业教学标准》
6. 《中等职业学校公共基础课程标准》
7. 《职业院校专业人才培养方案参考格式及有关说明》
8. 《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
9. 《城市轨道交通运营服务专业人才需求分析和预测调研报告》。
10. 《城市轨道交通运营服务专业人才目标、规格、能力分析报告》。
11. 《城市轨道交通运营服务专业职业岗位群、典型工作任务与职业能力分析表》。

（二）概述

为适应智慧城市建设和交通强国战略对轨道交通行业带来的深刻变革，顺应城市轨道交通网络化、智能化、绿色化发展的新趋势，对接自动驾驶技术应用、智慧调度指挥、全自动运行系统维护等新业态下站务服务、行车组织、应急调度、设备巡检、客运管理等岗位（群）的技术升级要求，持续满足城市轨道交通高质量发展对复合型技术技能人才的需求，深化职业教育专业改革与数字化改造，提升人才培养

与行业需求的匹配度，根据国家职业教育改革实施方案总体部署，参照国家标准，制订城市轨道交通运营管理的人才培养方案，立足中职教育基础性定位，强化实践能力培养。

目 录

一、专业名称（专业代码）	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	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	13
九、毕业要求	20
十、附录	21

一、专业名称（专业代码）

城市轨道交通运营服务专业（700604）

二、入学基本要求

初级中等学校毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类（代码）	电子与信息大类（71）交通运输类（70）
所属专业类（代码）	城市轨道交通类（7006）
对应行业（代码）	城市轨道交通运营服务（04）
主要职业类别（代码）	安检员（4-07-05-02）、城市轨道交通服务员（4-02-01-07）
主要岗位（群）或技术领域	城市轨道交通安检员、城市轨道交通售票员、城市轨道交通乘务员
职业类证书	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

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业面向城市轨道交通运营服务行业（产业、领域）的动车地铁运营服务部门等岗位，培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和信息技术基础、城市轨道交通运营安全管理等专业知识，具有工匠精神、创新精神和信息素养，能够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，适应福建省经济社会发展需要的可持续发展的高技能人才。

（二）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

(一) 公共基础课程

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。	主要包括：1. 中国特色社会主义的开创、坚持、捍卫、发展，2. 中国特色社会主义经济建设，3. 中国特色社会主义政治建设，4. 中国特色社会主义文化建设，5. 中国特色社会主义社会建设，6. 中国特色社会主义生态文明建设。 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规划指导，为职业生涯发展奠定基础。	主要包括：1. 时代导航 生涯筑梦，2. 认识自我 健康成长，3. 和谐交往 快乐生活，5. 学会学习 终身受益，6. 规划生涯 放飞梦想。 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：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法规，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。	主要包括：1. 感悟道德力量，2. 践行职业道德，3. 增强法治意识，4. 遵守法律规范。 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。

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
4	思政四：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。	主要包括：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。
5	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。	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，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。 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设者和接班人。
6	思政五：时事政策教育	增强学生对国家时事政策的理解和认识，提高政治素养；培养学生分析和解决实际问题的能力，提高综合素质；引导学生树立正确的价值观和人生观，增强社会责任感。	主要内容：国家发展战略与政策：介绍国家发展战略、重大政策及其背景、意义和影响；社会热点问题分析：选取当前社会热点问题，引导学生进行深入分析和讨论；法律法规解读：讲解与学生生活密切相关的法律法规，提高学生的法律意识；思想政治教育：弘扬社会主义核心价值观，加强爱国主义、集体主义和社会主义教育。 要求：教学过程中要注重理论与实际相结合，引导学生运用所学知识分析和解决实际问题；采用多种教学方法，如案例分析、小组讨论、角色扮演等，提高学生的学习兴趣和参与度；加强对学生的思想政治教育，引导学生树立正确的价值观和人生观；定期组织学生参加社会实践，增强学生的社会责任感和实践能力。

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
7	思政六:法律与职业教育	理解法律的基本原则和概念,以及它们在职业教育中的应用;掌握与职业教育相关的法律法规,包括劳动法、教育法等;培养分析和解决法律问题的能力,特别是在职业教育领域;提高职业道德和法律意识,确保在职业教育中遵守法律法规;培养与法律相关的沟通和协作能力,以便在职业教育中处理法律事务。	主要内容:法律基础:介绍法律的基本概念、原则和体系,以及法律在职业教育中的作用。相关法律法规:详细讲解与职业教育相关的法律法规,如劳动法、教育法、职业教育法等。法律案例分析:通过分析职业教育领域的实际案例,提高学生解决法律问题的能力。职业道德与法律:探讨职业道德与法律的关系,强调在职业教育中遵守法律法规的重要性。法律文书撰写:教授学生如何撰写与职业教育相关的法律文书,如合同、协议等。 教学要求:学生应积极参与课堂讨论,提高法律思维和分析能力。完成相关法律法规的学习,掌握职业教育领域的法律知识。能够独立分析和解决职业教育中的法律问题。遵守课堂纪律,尊重他人观点,培养良好的职业道德和法律意识。完成课程作业和考试,确保对法律与职业教育课程内容的掌握。
8	思政七:国家安全教育	增强国家安全意识,树立总体国家安全观。掌握国家安全的基本知识和法律法规。培养维护国家安全的基本技能和行为习惯。提高应对国家安全风险和挑战的能力。	主要内容:国家安全概述:介绍国家安全的概念、内涵和重要性。国家安全法律法规:讲解国家安全法、反间谍法、反恐怖主义法等相关法规。国家安全领域:介绍政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、资源安全、核安全等领域的基本知识。国家安全风险识别与防范:讲解国家安全风险的识别、评估和防范方法。国家安全案例分析:通过典型案例,分析国家安全事件的原因、影响和应对措施。 要求:教学内容应贴近实际,结合学生生活和专业特点,注重实践性和应用性。采用多种教学方法,如案例分析、小组讨论、角色扮演等,提高学生的学习兴趣 and 参与度。加强对学生国家安全意识和技能的考核,将国家安全教育纳入学生综合素质评价体系。加强师资队伍建设,提高教师国家安全教育的水平和能力。

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
9	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、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。
10	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。	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、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、数据分析和数学建模等数学学科核心素养。
11	外语（英语）	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。	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。 要求：

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
			(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
12	历史	培养学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。了解唯物史观的基本观点和方法；了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化传统；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。	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。
13	信息技术	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。	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。

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
14	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。	由基础模块和拓展模块两个部分构成 (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。 (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。 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。
15	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。	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 18 学时，美术 18 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。 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。
16	莆阳文化	培养学生树立对待传统文化的正确态度，养好良好品德，时刻意识到自己是有德之人。	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。

(二) 专业（技能）课程

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
1	信息技术基础	培养学生了解计算机网络的基本概念、原理、方法，掌握计算机网络应用的基本工具，具备熟练上网操作的能力等。	了解计算机网络的基本概念，掌握 2008 系统的几个基本服务的架设，能具有架设局域网的能力。
2	商务礼仪	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。	商务礼仪是一项比较优美、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。
3	城市轨道交通运营管理	运用电子计算机和现代通信技术和设备，对城市轨道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。	主要包括：城市轨道管理信息系统，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运营管理中的运用。
4	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。
5	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。
6	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、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。

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
7	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。
8	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。
9	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。
10	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。
11	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。
12	城市轨道交通	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。

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
13	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。

七、教学进程总体安排

（一）教学安排

1. 本方案第一学期教学时间 20 周；第二学期教学时间 20 周；第三学期教学时间 20；第四学教学时间 20 周；第五学期教学时间 20 周；第六学期到企业顶岗实习 20 周。每周平均按 31 学时计算。

2. 本方案中，公共基础课应按新颁发的课程标准执行。专业技能课以“够用”为原则，教学内容可根据专业需要进行适当调整。选修课利用第二课堂进行学习。

3. 本方案中，总学时合计 3880 学时，其中公共基础课 1740 学时，约占 44.85%；专业技能课 2140 学时，占总学时 55.15%；选修课 400 学时，占总学时 10.31%。

(二) 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					
					20周课时	20周学分	20周课时	20周学分	20周课时	20周学分	学时	实践学时	学分							
公共基础课	必修	思政（中国特色社会主义）	760204001	考试	3	3							60	0	3	44.85%				
	必修	思政（心理健康与职业生涯）	760204002	考试			3	3					60	0	3					
	必修	思政（职业道德与法治）	760204003	考试					3	3			60	0	3					
	必修	思政（哲学与人生）	760204004	考试							3	3	60	0	3					
	必修	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	750108005	考试	1	1							20	0	1					
	选修	思政（时事政策教育）	760204005	考试																
	选修	思政（法律与职业教育）	760204006	考试							2	2			40		0	2		
	选修	思政（国家安全教育）	760204007	考试																
	必修	语文	760204008	考试	4	4	4	4	4	4	4	4			320		0	16		
	必修	数学	760204009	考试	4	4	4	4	4	4	4	4			320		0	16		
	必修	外语（英语等）	760204010	考试	4	4	4	4	4	4	4	4			320		0	16		
	必修	历史	760204011	考试			1	1	1	1			2	2	80		0	4		
	必修	信息技术	760204012	实操	2	2	2	2							80		80	4		
	必修	体育与健康	760204013	考试	2	2	2	2	2	2	2	2			160		144	8		
	选修	体育与健康	760204014	考试							2	2			40		36	2		
	必修	艺术（音乐/书法）	760204015	考试			1	1			1	1			40		40	2		
	选修	艺术（音乐/书法）	760204016	考试							2	2			40		40	2		
	选修	莆田文化	760204017	考试							2	2			40		8	2		
		小计				20	20	21	21	18	18	18	18	10	10		0	0	1740	348
专业课程	核心	信息技术基础	760204018	考试	4	4	4	4	4	4	4	4			320	320	16	55.15%		
	核心	商务礼仪	760204019	实操	2	2	2	2	2	2	2	2			160	160	8			
	核心	城市轨道交通运营安全管理	760204020	考试	2	2	2	2	2	2					120	120	6			
	核心	演讲与口才	760204021	实操	2	2	2	2	2	1	1				100	100	5			
	核心	城市轨道交通客运组织	760204022	实操	1	1			2	2					60	60	3			
	核心	城市轨道交通概论	760204023	实操					2	2			2	2	80	80	4			
	基础	城市轨道交通突发事件应急处理	760204024	考试							3	3			60	20	3			
	基础	城市轨道交通运营安全	760204025	考试							3	3			60	20	3			
	基础	车站服务与投诉处理	760204026	实操							3	3			60	20	3			
	基础	城市轨道交通车站设备	760204027	实操							3	3			60	20	3			
	基础	城市轨道交通自动售检票实务	760204028	实操							1	1	1	1	40	40	2			
	拓展	城市公共交通	760204029	实操							3	3	3	3	120	40	6			
	拓展	城市轨道交通系统	760204030	实操							3	3	3	3	120	120	6			
		劳动	760204031	考查											54	54	3			
		入学训练	760204032	考查											36	36	2			
		志愿者服务	760204033	考查											36	36	2			
		综合实习	760204034	考查									28	28	600	600	28			
		毕业鉴定	760204035	考查									1	1	18	18	1			
		毕业设计	760204036	考查									2	2	36	36	2			
	小计				11	11	11	10	10	13	13	13	13	21	21	31	31	2140	1900	106
总计					31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	3880	2248	193
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																			

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，本专业专任教师师生比不低于 1:36，其中高级职称不少于 3 人，双师型教师不低于 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专业专任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 15 人，其中研究生学位 2 人，高级教师 5 人，讲师 3 人，助理讲师 3 人，其中双师型教师 5 人，占专业教师比例 33.3%，专业带头人 3 人，并聘请行业企业高技能兼职教师 2 人。

城市轨道交通运营管理专业教师队伍情况表

序号	姓 名	性别	出生年月	学历	专业技术职务证书	技能证书
1	陈万仙	男	196710	本科 学士学位	高讲	计算机信息高新技术高级工
2	罗利华	女	196906	本科 学士学位	高讲	
3	程 强	男	197010	本科 学士学位	高讲	
4	方莉	女	198210	本科 学士学位	讲师	
5	赵星	男	198602	本科 学士学位	经理	城市轨道交通站务

序号	姓 名	性别	出生年月	学历	专业技术职务证书	技能证书
6	张美华	女	198605	本科 学士学位	助讲	城市轨道交通乘务
7	郝本勇	男	198508	本科 学士学位	助讲	
8	陈隽菁	女	196911	本科	高级讲师	高级职业指导师
9	陈金莲	女	197108	研究生 硕士学位	讲师	
10	董思佳	女	196810	本科 学士学位	讲师	
11	郭瑞津	男	196905	本科 学士学位	高讲	
12	徐敏敏	女	199101	本科 学士学位	助讲	
13	郑燕芳	女	199401	本科 学士学位	经理助理	
14	庄慧珊	女	199612	研究生 硕士学位	未定级	
15	杨俊柱	男	199501	本科 学士学位	助理讲师	高级美容师

（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

专业实训室情况表

序号	实训室名称	房间号	主要设备	设备价值(万)	备注
1	车厢模拟实训室	1#101	动车头一个	100	
2	形体礼仪实训室	1#101	桌椅 50 套	1	
3	广播语音实训室	体育馆	液晶显示可调频真分集无线话筒、数字调音台等	7	

（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的素质、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	在校期间学生综合素质总评合格。
2	修满本专业人才培养方案规定的全部必修课程且成绩合格,修完其它选修课程。
3	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。
4	按学校规定参加入学训练并得到相应的 2 学分
5	按学校要求参加劳动并得到相应的 3 学分
6	在学期间参加不少于 3 次的志愿者服务活动
7	专业技能课考试达到 60 分及以上。
8	至少取得专业人才培养方案要求的 1 项职业资格证书或职业技能证书,或参加省级以上技能竞赛获得三等奖以上的成绩。
9	完成规定的顶岗实习和毕业实习。

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						
					20周课时	20周学分	20周课时	20周学分	20周课时	20周学分	学时	实践学时	学分								
公共基础课	必修	思政（中国特色社会主义）	760204001	考试	3	3							60	0	3	44.85%					
	必修	思政（心理健康与职业生涯）	760204002	考试			3	3					60	0	3						
	必修	思政（职业道德与法治）	760204003	考试					3	3			60	0	3						
	必修	思政（哲学与人生）	760204004	考试						3	3		60	0	3						
	必修	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	750108005	考试	1	1							20	0	1						
	选修	思政（时事政策教育）	760204005	考试																	
	选修	思政（法律与职业教育）	760204006	考试							2	2			40		0	2			
	选修	思政（国家安全教育）	760204007	考试																	
	必修	语文	760204008	考试	4	4	4	4	4	4	4	4		320	0		16				
	必修	数学	760204009	考试	4	4	4	4	4	4	4	4		320	0		16				
	必修	外语（英语等）	760204010	考试	4	4	4	4	4	4	4	4		320	0		16				
	必修	历史	760204011	考试			1	1	1	1			2	2	80		0	4			
	必修	信息技术	760204012	实操	2	2	2	2						80	80		4				
	必修	体育与健康	760204013	考试	2	2	2	2	2	2	2	2		160	144		8				
	选修	体育与健康	760204014	考试							2	2		40	36		2				
	必修	艺术（音乐/书法）	760204015	考试			1	1		1	1			40	40		2				
	选修	艺术（音乐/书法）	760204016	考试							2	2		40	40		2				
	选修	莆田文化	760204017	考试							2	2		40	8		2				
		小计				20	20	21	21	18	18	18	18	10	10		0	0	1740	348	87
专业课程	核心	信息技术基础	760204018	考试	4	4	4	4	4	4	4	4		320	320	16	55.15%				
	核心	商务礼仪	760204019	实操	2	2	2	2	2	2	2	2		160	160	8					
	核心	城市轨道交通运营安全管理	760204020	考试	2	2	2	2	2	2				120	120	6					
	核心	演讲与口才	760204021	实操	2	2	2	2	1	1				100	100	5					
	核心	城市轨道交通客运组织	760204022	实操	1	1			2	2				60	60	3					
	核心	城市轨道交通概论	760204023	实操					2	2		2	2	80	80	4					
	基础	城市轨道交通突发事件应急处理	760204024	考试							3	3		60	20	3					
	基础	城市轨道交通运营安全	760204025	考试							3	3		60	20	3					
	基础	车站服务与投诉处理	760204026	实操							3	3		60	20	3					
	基础	城市轨道交通车站设备	760204027	实操							3	3		60	20	3					
	基础	城市轨道交通自动售检票实务	760204028	实操						1	1	1	1	40	40	2					
	拓展	城市公共交通	760204029	实操						3	3	3	3	120	40	6					
	拓展	城市轨道交通系统	760204030	实操						3	3	3	3	120	120	6					
		劳动	760204031	考查										54	54	3					
		入学训练	760204032	考查										36	36	2					
		志愿者服务	760204033	考查										36	36	2					
		综合实习	760204034	考查								28	28	600	600	28					
		毕业鉴定	760204035	考查								1	1	18	18	1					
		毕业设计	760204036	考查								2	2	36	36	2					
	小计				11	11	10	10	13	13	13	13	21	21	31	31	2140	1900	106		
总计					31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	3880	2248	193		
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																