



城市轨道交通运营服务专业（中职）人才培养方案

（专业代码：700604）

专业负责人： 李国华

编制部门： 汽车运用维修科

审核部门： 教务科

编制时间： 2025年9月

目 录

一、专业名称及代码	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向	3
五、培养目标	3
六、培养规格	3
七、课程设置及要求	5
八、教学进程总体安排	8
九、实施保障	10
十、毕业要求	12

城市轨道交通运营服务 专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：城市轨道交通运营服务,专业代码：700604

二、入学要求

初级中学毕业或具备同等学力

三、修业年限

3年

四、职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（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（5412）
主要职业类别（代码）	城市轨道交通服务员（4-02-01-07）
主要岗位（群）或技术领域	城市轨道交通服务员
职业类证书	城市轨道交通站务

五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向城市轨道交通行业的城市轨道交通服务员等职业，能够从事城市轨道交通运营服务等工作的技能人才。

六、培养规格

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、

深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

(2) 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

(3) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

(4) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

(5) 掌握城市轨道交通认知、城市轨道交通安全认知、电工电子方面的专业基础理论知识；

(6) 掌握城市轨道交通智能售检票系统、设备操作等技术技能，具有按规定流程进行售票、监票和补票服务能力；

(7) 掌握城市轨道交通车站客运服务、事务处理等技术技能，具有解答乘客多元化问题，并做好相关指引及公共卫生服务能力；

(8) 掌握客流组织原则及要求等技术技能，具有对车站常态化客流监测及突发性客流控制能力；具有完成站台列车接发及非正常情况下行车组织工作能力；

(9) 掌握城市轨道交通车站终端设施设备的操作、维护等技术技能，具有按照岗位职责处理各类突发事件能力；

(10) 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

(11) 具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

(12) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

(13) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(14) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相

适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

七、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业课程。

公共基础课包括思想政治、语文、历史、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等。

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程及专业拓展课程，实习实训是专业课程教学的重要内容，含校内外实训、岗位实习等多种形式。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	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紧密结合
2	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紧密结合
3	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紧密结合
4	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紧密结合
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合
8	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紧密结合
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紧密结合
10	信息技术基础	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合

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紧密结合
12	劳动教育	依据《中等职业学校劳动教育课程标准》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合

(二) 专业课程

1. 专业基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	电工与电子技术	使学生掌握电子技术各种基本能电路的组成、基本工作原理、性能特点，熟悉电子技术工艺技能和电子仪器的正确使用方法，初步具有查阅电子元器件手册，正确使用元器件的能力、读识常见电子线路图的能力、测试常用电路功能及排除故障的能力。为后续课程学习准备必要的知识。
2	城市轨道交通概论	本学科主要学习城市轨道交通的历史发展、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、投资效益分析等内容，使学生初步了解城市轨道交通的基本常识。
3	城市轨道交通安全基础	使学生系统掌握城市轨道交通运营安全管理体系、法规标准及技术规范；具备危险源识别、风险评估、应急处置和事故分析能力，能在实际岗位中正确执行安全操作规程；培养学生安全意识、团队协作精神、职业道德和应急心理素质。
4	城市轨道交通礼仪与形体训练	使学生树立正确得服务意识和职业观念，掌握城市轨道交通服务岗位得礼仪规范、沟通技巧和形体姿态。掌握礼仪内涵、职业形象知识、服务礼仪知识、沟通技巧知识和形体美学等知识。掌握具备形象塑造、规范仪态展示、情景沟通与应变、形体控制与展示、团队写作等实际操纵能力。培养学生服务意识、敬业精神、人文关怀、心理素质、审美素养等内化的职业素养。
5	城市与公共交通	使学生系统掌握城市公共交通运营管理体系、法规标准及智能技术应用；具备站务服务、行车调度、应急处置、设备操作与数据分析能力，能在实际岗位中独立完成任务；培养安全意识、服务意识、团队协作精神和职业道德，具备应对突发事件的心理素质。

2. 专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求
----	------	-----------

1	智能化售票系统与票务服务	能够使用闸机、自动售票机、半自动售票机等设备，按票务管理工作要求完成售、检、补票作业；掌握 AFC 系统的票卡种类及使用范围等；能够指导乘客使用电子支付设备进出站，确保绿色低碳出行等。
2	城市轨道交通客运服务实务	掌握城市轨道交通客运服务规范及常见问题处理技巧；能够为特殊乘客提供服务；掌握乘客投诉处理的原则、流程及处理技巧等；掌握车站环境标准及巡视要求，能够判断是否符合公共卫生标准要求等。
3	城市轨道交通客运组织实务	了解客运组织原则；掌握客流疏导的服务技巧；掌握站台设计容纳能力、设施设备配置和客流规律；掌握常态化客流控制方法；能够完成突发性客流的组织工作等。
4	城市轨道交通车站行车作业	掌握城市轨道交通车站行车作业流程以及相关的规章制度；能够规范完成站台接发列车工作等；能够完成正常情况和非正常情况下的行车组织工作等。
5	城市轨道交通车站突发事件应急处置	了解突发事件应急处置原则和应急组织结构；掌握轨道交通车站不同类型突发事件的应急处置流程，能够根据突发事件应急处置程序分角色进行演练等。
6	城市轨道交通车站设备操作	了解给排水系统、暖通空调系统和照明系统等的组成；掌握电梯等设备的构造和基本操作；掌握 PSL 和 LCB 在不同故障情况下的操作；掌握灭火器、消火栓等车站级消防工具的使用方法；能够按规定操作相关设备等。

3. 专业拓展课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	交通地理	理解交通地理的基本概念和原理；掌握我国主要交通线路和枢纽的分布；了解各种交通运输方式的特点和适用条件；能够运用地图分析交通线路的分布规律；初步具备规划简单区域交通方案的能力；能够为不同的客货运输需求选择合适的交通方式。
2	急救救护技能训练	理解急救救护的基本概念、原则和流程；熟悉常见急症的病因、症状及处理方法；熟练、准确完成 CPR 及 AED 操作；能迅速、规范地进行止血、包扎、固定、搬运；正确使用常见急救设备和药物；-培养冷静、果断、协作的应急心理素质。
3	交通服务心	理解交通服务心理学基本概念与原理；掌握乘客心理活动规律及服务

	理	技巧；具备敏锐的观察和沟通能力；能灵活应对不同乘客需求与情绪；有效处理冲突与投诉；为不同岗位设计个性化服务方案。
4	城市轨道交通 通客服英语	掌握轨道交通专业词汇、常用句型及跨文化交际知识；熟悉各类服务流程与应急处置规范；了解中西方文化差异及服务礼仪；能听懂外国乘客的问题并准确回应；能用英语进行问路、购票、广播等岗位服务能在紧急或冲突情况下用英语有效沟通与协调。

4. 实践性教学环节

(1) 实训

在校内外进行票务系统操作、急救与消防设备操作、站台门与车门操作、综合监控系统操作等实训，包括单项技能实训、综合能力实训等。

(2) 实习

学校建立有稳定的实习基地，并选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习。在岗位实习时，学校和实习单位按照专业培养目标的要求和教学计划的安排，共同制定实习计划和实习评价标准，组织开展专业教学和职业技能训练，并保证学生岗位实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。学校严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

八、教学进程总体安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时为 33 学时，岗位实习按每周 30 学时安排。公共基础课程学时一般占总学时的 1/3。专业课程学时一般占总学时的 2/3。实习时间累计不超过 6 个月，校外企业岗位实习时间一般不超过 3 个月。实践性教学学时原则上要占总学时 50%以上。各类选修课程的学时占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学安排

课程类别	课程名称	总学时	学期、周数与课时分配					
			1	2	3	4	5	6
			18	18	18	18	18	20
公共基	中国特色社会主义	36	2					
	心理健康与职业生涯	36		2				
	哲学与人生	36			2			

基础课程	必修课	职业道德与法治	36				2		
		语文	180	3	3	2	2		
		英语	180	3	3	2	2		
		数学	180	3	3	2	2		
		体育与健康	180	2	2	2	2		2
		信息技术基础	108	3	3				
		艺术	72	2	2				
		历史	72	2	2				
		劳动教育	72	1	1	1	1		
	选修课	普通话	36			1	1		
小计		1224	21	21	12	12		2	
专业课程	专业基础课程	电工与电子技术	72	4					
		城市轨道交通概论	90	5					
		城市轨道交通安全基础	90		5				
		城市轨道交通礼仪与形体训练	144	4	4				
		城市与公共交通	72		4				
	专业核心课程	智能化售票系统与票务服务	108			6			
		城市轨道交通客运服务实务	108			6			
		城市轨道交通客运组织实务	108			6			
		城市轨道交通车站行车作业	108				6		
		城市轨道交通车站突发事件应急处置	108				6		
		城市轨道交通车站设备操作	108				6		
	专业拓展课程	交通地理	72			4			
		急救救护技能训练	108						6
		交通服务心理	72				4		
		城市轨道交通客服英语	108						6
	专业选修课	安检理论与实务	108						6
		餐饮服务与管理	108						6
		小计	1692	12	12	22	22		24
	实习实训	校内实训	144						8
		岗位实习	600					30	
合计			3660	34	34	34	33	30	34

九、实施保障

（一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，合理配置教师资源，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。现有专任教师学历职称结构合理，建立“双师型”专业教师团队。专业专任教师具有中等职业学校教师资格证书和相关专业资格证书，有良好的师德，对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，了解和关注城市轨道交通运营服务专业行业发展动态，有城市轨道交通运营服务行业一般岗位工作经验，熟悉企业情况，具备积极开展课程教学改革和实施的能力。聘请本行业企业高技能人才担任专业兼职教师，所聘人员具有高级及以上职业资格或中级以上专业技术职称，具有丰富的从业经验和管理经验。

（二）教学设施

1. 教室

教室是教师向学生传授课业的场所，也是学生在学校学习的主要场所。良好的教室环境对学生良好学习习惯的养成和优秀品德的形成起其积极作用。按照每班 50 学生计算，每个教室实际使用面积不低于 60 平方，且配置标准化黑板、学生成套课桌椅、讲台等。随着现代教育技术和教学手段的不断更新和发展，教师利用多媒体技术授课已十分普遍，因此多媒体成为了教室中必备的设施。

2. 校内实训场所

我校城市轨道交通运营服务专业现有实训室主要包括：电工电子实训室、形体礼仪实训室、票务实训区、站台门与车门实训区、急救与消防设备实训区、行车组织实训区、突发事件应急处置实训室等，承担我校城市轨道交通运营服务专业实训教学任务。

3. 校外实习基地

根据《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，我校经实地考察后，确定与各方面都符合要求的企业建立稳定的合作关系，并签署学校、学生、实习单位三方协议，明确实习内容、考核标准、安全保障。

（三）教学资源

1.教材选用

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

2.图书文献配备

图书文献配备满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：国内外城市轨道交通行业政策法规、行业标准、职业标准、工程师手册等。

3.数字教学资源配置

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，激发学生学习兴趣，提高学习效果。

（四）教学方法

课堂教学及实训，应充分发挥学生的主体作用和教师的主导作用，注重培养学生分析和解决问题能力，引导学生自觉、主动完成“任务”，从而实现教学目标。在教学过程中采用角色扮演法、现场教学法、任务驱动法、案例教学法、项目教学法等多种形式，利用理实一体化、信息化等多种教学手段。加强与城市轨道交通运营企业结合，进行现场教学、实境教学。

（五）学习评价

为全面及时评价学生各种职业核心能力及综合素质，需要构建多元结合的考试、考核方式，突出评价内容的多元化、评价角度立体化、评价过程的动态化、评价主体的互动化的发展原则。

（1）过程评价与期末考核评价相结合的方法进行评价；

（2）理论考核与实操考核相结合的方法进行评价；

（3）课程考核与技能鉴定相结合的方法进行评价；

（4）跟岗实习、岗位实习完成实习报告，由校内指导教师与校外指导老师相结合进行评价。

（六）质量管理

1.教学要求

（1）公共基础课

公共基础课的教学符合教育部有关教育教学基本要求，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，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，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

专业课程按照岗位群的能力要求，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。对于知识性、理论性教学内容，提倡采用案例教学、对比教学等方法；对于方法、技能性教学内容，提倡采用任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

2. 教学管理

（1）坚持把德育放在首位

在整个教学过程中着力培养学生对职业的认同感和自豪感，激发学生的学习兴趣 and 信心，帮助学生树立正确的人生观，培养学生良好的职业道德。

（2）强化教学过程管理

完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（3）加强骨干教师培训和“双师型”教师队伍建设。

以“双师型”教师队伍建设为重点，加强学校教师队伍建设。重视教师职业道德培养，加强实习指导教师队伍建设，充分发挥和调动教师在教学改革创新中的重要作用。大力组织教师教学竞赛和专业技能竞赛，促进教师的专业成长。

（4）建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

十. 毕业要求

（一）根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，

全部课程考核合格；

(二)在校期间未受过纪律处分或处分已撤销且操行评定各学期平均分不得低于 60 分；

(三)获得人力资源社会保障部门颁发的国家职业资格城市轨道交通服务员四级证书。