

# 达州市职业高级中学

## 城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

### 一、专业名称(专业代码)

城市轨道交通运营服务(700604)

### 二、入学要求

初中毕业或具有同等学历

### 三、基本学制

3年

### 四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向城市轨道交通运营管理企业的运营管理部门，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，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

### 五、职业范围

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	车站站务员	车站站务员	城市轨道交通客运服务
2	车站值班员	车站行车作业员(车站值班员)	城市轨道交通车站管理

### 六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

#### (一) 职业素养

- 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。

## (二) 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。
- 10.掌握钳工（初级）、电工（初级）实操技能。

## (三) 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。

## (四) 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。

## 七、主要接续专业

高职：城市轨道交通运营管理

本科：交通运输

## 八、课程设置及要求

本专业课程设置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核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，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。

### (一)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	哲学与人生	依据《中等职业学校中国特色社会主义教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
2	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法治教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
3	中国特色社会主义	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
4	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	180
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	180
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	180
8	计算应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	72
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	180
10	1 音乐欣赏	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	1 历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

## (二) 专业技能课

### 1. 专业核心课

序 号	课程名 称	主要教学内容和要求	参考学 时
--------	----------	-----------	----------

1	机械常识与钳工实训	依据《中等职业学校机械常识与钳工实训教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	108
2	电工电子技术与技能	依据《中等职业学校电工电子技术与技能教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	216
3	城市轨道交通运营管理	了解城市轨道交通运营企业的管理模式；了解城市轨道交通运营企业的组织架构；掌握城市轨道交通列车运行组织、车站工作组织、调车工作组织的主要工作内容；掌握城市轨道交通企业运营指标体系，了解经济效益分析方法；了解城市轨道交通运营的可靠性分析方法；了解各城市轨道交通运营管理办法	198
4	城市轨道交通车站设备	掌握安全门系统、电梯系统、车站广播系统、乘客信息系统、火灾报警系统（FAS）、空调系统、低压配电及动力照明系统和给排水系统的组成、功能及设备布局；能熟练操作上述系统的车站级终端设备，掌握各系统故障处理流程；掌握车站级消防工具的使用方法，能按照规定操作火灾报警系统终端设备	72
5	城市轨道交通自动售检票实务	掌握自动售检票（AFC）系统的组成、功能及终端设备的布局 and 结构；掌握 AFC 系统的票卡种类及使用范围；了解 AFC 系统清分系统和清分规则；会使用闸机、自动售票机、半自动售票机等设备，能按票务管理工作要求完成售检票作业；掌握车站票务台账、现金及票务备品的管理流	72
6	行车组织基础	了解城市轨道交通行车基础设备；掌握信号联锁关系；掌握行车闭塞法的种类及其行车办法；掌握运行图的图形表示方法及其分类，能铺画列车运行图；熟悉城市轨道交通行车组织机构及各岗位的职责	72

7	城市轨道交通客运组织	掌握车站组织架构及岗位职责；掌握城市轨道交通车站平面布局；掌握客流特性，能够对车站客流进行分析和判断；掌握车站客运设备（屏蔽门系统、电梯系统等）的组成、功能和操作规定；掌握客运组织的基本原则和方法，能运用日常客运设施设备完成工作日、节假日、大客流等客流	198
8	城市轨道交通突发事件应急处理	掌握城市轨道交通突发处理原则；掌握运营生产类、自然灾害类、公共安全类等突发事件的处理方法；掌握应急抢险工具的使用规定和操作方能根据突发事件应急处理程序分角色进行演练	90
9	城市轨道交通运营安全	了解城市轨道交通运营安全管理的主要内容；掌握城市轨道交通运营企业各生产部门安全管理规定；掌握危险源的相关知识，能识别工作中的危险源并采取相应的防护措施；掌握电气安全、机械安全、消防安全、特种设备与特种作业等通用安全知识	108

## 2.专业（技能）方向课

### （1）城市轨道交通客运服务

序	课程名	主要教学内容和要求	参考学
1	车站服务与投诉处理	掌握服务礼仪的基础知识；掌握城市轨道交通客运服务规范；掌握售票亭服务、站厅服务、站台服务的基本流程，能按照相关规定处理乘客服务中的常见问题；掌握处理乘客投诉的一般原则和基本流程，能正确处理与乘客的纠纷和投诉	96
2	客运服务英语	掌握城市轨道交通常用客运设备的专业英语词汇；掌握售检票服务英语词汇及常用对话；掌握问路、指路英语词汇及常用对话；乘车服务的英语词汇及常用对话；掌握应急服务英语词汇及常用对话	60

(2) 城市轨道交通车站管理

序 号	课程名	主要教学内容和要求	参考学 时
1	城市轨道交通综合监控系统	掌握综合监控系统的概念、组成和功能；熟悉各个子系统的计算机操作界面，能监视各系统终端设备的运行状态；掌握各个子系统操作管理规定，能对异常工作状态进行判断和报警确认，并进行应急处理；掌握综合后备盘（IBP）的功能分区；能根据应急处理规定操作 IBP 盘相应区域	72
2	城市轨道交通行车组织	熟悉列车自动监控系统（ATS）软件的界面和基本操作；熟悉行车规章；能办理控制权转换；掌握道岔操作程序，能办理道岔操作作业；能安排和取消列车进路，正确接发列车；掌握正常情况和非正常情况下行车组织方法；掌握救援列车与工程车的开行方法；了解各类行车报表	108

3. 专业选修课

- (1) 城市公共交通。
- (2) 城市轨道交通系统。
- (3) 企业管理实务。
- (4) 其他。

4. 综合实训

序 号	课程名	主要教学内容和要求	参考学 时
1	电工操作技能实训	掌握常用电工仪表的工作原理及构造；能正确、安全使用各种电工仪表进行电路的分析和故障检查；针对各种电工仪表进行实测训练，提高实测水平	30
2	车站认知实习	了解车站设计的一般原则；调查车站周边布局、出入口设置、客运设施的布局与设置，绘制车站公共区域平面布局图；参观车站值班室和设备用房，了解车站设备布局及功能。	30

3	消防与急救技能实训	掌握车站消防设备的操作规程,能够熟练使用消火检和各类灭火器;掌握基础急救知识,能够进行心肺复苏、外伤包扎等急救操作。	30
4	自动售票(AFC)综合实训	能操作半自动售票机完成单程票、福利票和补出站票的购买等工作任务,并能够完成票务台账登记;能操作半自动售票机完成储值票开卡、充值、退卡等工作任务,并能够完成票务台账登记;能处理闸机、自动售票机和半自动售票机的票箱更换和票卡模块的卡票故障处理;能完成自动售票机更换纸币钱箱、硬币钱箱的操作。	60
5	行车组织综合实训(城市轨道交通车站管理方向)	掌握运营调度组织架构;能够分角色演练电话闭塞接发列车作业;能够分角色演练手摇道岔接发车作业;能够分角色演练列车反方向作业;能够分角色演练列车退行作业;能够分角色演练列车救援作业;能够进行信号故障条件下的列车运行调整;能准确传达调度命令,规范填写行车报表;能够办理车站施工作业。	30
6	安全门与车门实训(城市轨道交通客运服务方向)	了解安全门与信号系统的关联;掌握安全门的基本组件及其功能;能够对安全门进行车站级和就地级控制操作;掌握安全门故障的类型和处理程序,能处理安全门常见故障;掌握车门故障的类型和处理程序,能够处理车门常见故障。	30

### 5.顶岗实习

参与站务员岗位的工作,综合运用本专业所学的知识和技能完成售检票作业、客运组织、客运服务、突发事件处理等工作任务。

参与车站值班员岗位的工作,综合运用本专业所学的知识和技能完成车站设备综合监控、客运组织、行车组织、突发事件处理等工作任务。

### 九、教学时间安排

#### (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

学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3000~3300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

## (二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学时	学期					
			1	2	3	4	5	6
公共基础课	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			
	职业道德与法治	36				2		
	语文	180	2	2	2	2	2	
	数学	180	2	2	2	2	2	
	英语	180	2	2	2	2	2	
	计算机应用基础	72	4					
	体育与健康	180	2	2	2	2	2	
	礼仪	72	2	2				
	音乐欣赏	36		2				
	历史	36	2					
	美术欣赏	36	2					
	心理健康教育	36		2				
	劳动教育	36	1	1				
	自习	18	1					
	小计	1206	22	17	10	10	8	
专	专	机械常识与钳工实训	108	3	3			
		电工电子技术与技能	216	3	3		3	3
		普通话	324	3	3	3	3	3



业 技 能 课	业 核 心 课	客运服务礼仪	288			4	4	4	4
		城市轨道交通运营管理	198		5			3	3
		城市轨道交通车站设备	72			4			
		城市轨道交通自动售检票实务	72				4		
		行车组织基础	72			4			
		城市轨道交通客运组织	198				5	3	3
		城市轨道交通突发事件应急处理	90				5		
		城市轨道交通运营安全	108			6			
		专业技能实训	144					4	4
		小计	1890	9	14	21	21	20	20
		合计	3096	31	31	31	31	28	20

## 十、教学实施

### （一）教学要求

#### 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，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

专业技能课的教学要体现现代职业教育理念，以具有代表性、规模适当的城市轨道交通运营管理典型工作任务为载体，以课程知识、能力、素质目标设计教学项目和任务，按车站站务员、车站值班员的实际工作流程展开教学，贴近城市轨道交通企业生产实际，“教、学、做”相结合，突出技能培养。

### （二）教学管理

教学管理要更新管理观念，改变传统的管理教学方式；要依据本标准的要求制订学校教学实施计划，配备师资、教材、教学资料和实训资源。建立与项目教学、案例教学组织要求相适应的灵活、开放的教学管理方式。制订校内实训课程管理办法，要贯彻落实教育部、财政部颁发的《中等职业学校学生实习管理办法》。在教学实施过程中要将安全管理放在首位，

要配备专门的安全指导教师，加强教学过程性质量监控和考核评价，依据专业核心课程标准评价教学水平。

### **十一、教学评价**

由学校、学生、用人单位三方共同实施教学评价，评价内容包括学生专业综合实践能力、“双证”的获取率和毕业生就业率及就业质量，专兼职教师教学质量，形成校企合作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

### **十二、实训实习环境**

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

#### **(一)校内实训实习室**

校内实训实习必须具备钳工实训室、电工操作实训室、消防技能实训室、自动售检票实训室、安全门与车门实训室、行车实训室等。

#### **(二)校外实训基地**

校外实训基地应满足专业教学要求，具备实训场地，设备配置应能满足理论实践一体化课程的现场教学和实训项目的开展，使学生有机会深入生产一线，了解企业实际，体验企业文化。