



深圳市中嘉职业技术学校
Shenzhen Zhongjia Vocational Technical School

城市轨道交通运营服务专业 人才培养方案

专业代码：700604

[适用年级：2023]

执 笔 人：_____杨金莲_____

专业教师代表：_____杨金莲_____

行业（或企业）代表：_____李树广_____

学 生 代 表：_____李锦程_____

专业带头人：_____杨金莲_____

审 核 人：_____陈小荣_____

修 订 时 间：_____2023 年 7 月 18 日_____

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】

初中毕业生或具有同等学力者

三、【修业年限】

学制 3 年

四、【职业（岗位）面向、继续学习专业】

（一）职业面向

所属专业 大类	所属专业类 (代码)	对应行 业	主要职业面向	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	城市轨道交 通类 (700604)	高铁、 地铁等 交通企 业	车站站务员	城市轨道交通站 务员	城市轨道交通站务、 1+X（国家职业资格 标准初级）
			车站值班员	城市轨道交通行 车值班员	

（二）继续学习专业

城市轨道交通车辆制造与维护、轨道交通通信信号设备制造与维

护、轨道交通工程 机械制造与维护、城市轨道交通工程技术、城市轨道交通车辆应用技术、城市轨道交通机电 技术、城市轨道交通通信信号技术、城市轨道交通供配电技术、城市轨道交通运营管理等相关专业。

五、【培养目标与培养规格】

（一）培养目标

本专业坚持以德树人，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、劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

1. 本专业毕业应具备的素质

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感 and 参与意识。

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 本专业毕业应具备的知识

- (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) 能进行售检票作业并处理自动售检票系统的常见故障。
- (5) 掌握城市轨道交通行车规章制度。
- (6) 能使用行车设备、按照行车规章办理行车作业。
- (7) 能综合运用客运设备设施进行客流组织。
- (8) 能使用抢险救灾工具，处理车站突发事件。
- (9) 具备安全生产和环境保护的相关知识和技能

3. 本专业毕业应具备的能力

- (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。

专业（技能）方向——城市轨道交通车站服务

- (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

1. 公共必修课程

（1）心理健康与职业生涯规划

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行心理、职业道德教育与职业指导。其任务是：培养学生

健康的心理意识，了解心理健康的标准，心理健康的培养方式等有关内容，同时使学生了解个人心理健康的程度；使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，树立正确的职业理想。

主要教学内容和教学要求：掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为养成的途径，陶冶高尚的职业道德情操；形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念；学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法；增强提高自身全面素质、自主择业、创新创业的自觉性。

（2）职业道德与法治

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行法律基础知识教育。其任务是：使学生了解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识，初步做到知法、懂法，增强法律意识，树立法制观念，提高辨别是非的能力。

主要教学内容和教学要求：指导学生提高对有关法律问题的理解能力，对是与非的分析判断能力，以及依法律己、依法做事、依法维护权益、依法同违法行为做斗争的实践能力，成为具有较高法律素质的公民。

（3）中国特色社会主义

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。其任务是：通过中国特色社会主义的开创、坚持、捍卫、发展，中国特色社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设等方面的学习，来了解改革开放以来中国经济、政治与社会发生的显著变化和巨大进步。

主要教学内容和教学要求：掌握马克思主义中国化的最新理论成果；学会用马克思主义世界观和方法论看待人生、思考社会、探索世

界，提高用辩证唯物主义观点分析、解决问题的能力，从而站在国家和人民的立场作出正确的价值判断和价值选择。

（4）哲学与人生

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行马克思主义哲学知识及基本观点的教育。

主要教学内容和教学要求：通过课堂教学和社会实践等多种方式，使学生了解和掌握与自己的社会实践、人生实践和职业实践密切相关的哲学基本知识；引导学生用马克思主义哲学的立场、观点、方法观察和分析最常见的社会生活现象；初步树立正确的世界观、人生观和价值观，为将来从事社会实践打下基础。

（5）语文

课程目标：在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。

主要教学内容和教学要求：通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，提高学生正确理解和运用祖国语言文字的能力，重视积累、感悟、熏陶和培养语感，使学生养成良好的学习语文的习惯。在教学过程中，培养学生热爱语文的情感，接受优秀文化熏陶，提高道德修养、审美情趣、思维品质和文化品味，发展健康个性，形成健全人格。

（6）数学

课程目标：在初中数学学习的基础上，进一步学习部分职高的数学基础知识。根据各专业课程学习的需要，本课程设置的教学内容为：集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列。

主要教学内容和教学要求：通过教学，逐步形成学生的数学素养，

使学生掌握社会生活所必需的数学基础知识，并培养学生的基本运算、基本计算工具使用、数形结合、简单的逻辑思维和最简单的实际应用等能力，满足不同专业课程学习和教学的一般需要。

（7）英语

课程目标：在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力。

主要教学内容和教学要求：使学生能听懂简单对话和短文；能运用一些最常用的日常套语，在口头表达中做到发音准确；能参照范例翻译简单的汉语句子，为学习专业英语打下基础。

（8）信息技术

课程目标：本课程通过学习计算机的基础理论知识、熟练掌握中文 WIN7 操作系统、中文 Office2010 相关操作及知识。

主要教学内容和教学要求：掌握计算机网络的基本操作和使用，具有文字处理能力，数据处理能力，幻灯片制作能力等信息获取、整理、加工能力及网上交互能力，为以后的学习和工作打下基础。本课程学习结束后，学生可选考“全国计算机等级考试一级 Office”证书。

（9）艺术

课程目标：本课程分为美术鉴赏和音乐鉴赏两大模块，旨在通过知识讲授、作品欣赏、艺术实践等途径，让学生在认识美、感知美、欣赏美和创造美的过程中，提高艺术欣赏能力和审美素养，拓展心灵视界，充实精神生活，树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信。

主要教学内容和教学要求：通过知识讲授、作品欣赏、艺术实践等途径，让学生在认识美、感知美、欣赏美和创造美的过程中，提高艺术欣赏能力和审美素养，拓展心灵视界，充实精神生活。通过美育

课程学习，帮助学生正确认识美学，了解美学鉴赏，形成良好的语言美、行为美等良好习惯，具有较强身心素质。了解中外美学鉴赏基本理论知识，具象艺术，意象艺术和抽象艺术等理论知识。帮助学生提高对美的敏锐观察能力、感受能力、认知能力、创造能力；学会用美的语言，美的观察，形体塑造等观察创造形象。

（10）体育与健康

课程目标：本课程主要学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯。

主要教学内容和教学要求：培养自主锻炼，自我保健，自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

（11）历史

课程目标：本课程通过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。

主要教学内容和教学要求：培育社会主义核心价值观，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；培养健全的人格，树立正确的历史观和价值观，为未来的学习、工作和生活打下基础。

（12）就业指导

课程目标：本课程为公共基础必修课，贯穿整个专业学习过程，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面培养和终身发展。

主要教学内容和教学要求：通过激发学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的人生观、价值观、就业观，促使学生明确职业定位，理性规划自身未来职业发展，主动提高专业技术技能，逐渐养成职业综合素质，不断增强就业意识和职业生涯管理能力。

2. 公共选修课程

(1) 劳动教育

课程目标：本课程是学生限制选修的一门课程，旨在使学生能够体会劳动创造美好生活、体认劳动不分贵贱、热爱劳动、尊重普通劳动者。通过对劳动的基本理论学习，帮助学生深刻理解劳动对实现个人价值、创造美好生活、推动民族复兴的重要作用，引导学生积极参与劳动，将中华民族勤俭、奋斗、创造、奉献的劳动精神进一步发扬光大。

主要教学内容和教学要求：让学生系统了解劳动的概念和类型；劳动教育的主要内容、重要意义、基本原则和总体目标；理解劳动精神的内涵、价值理念和传承方式；了解劳模的概念，理解劳模精神的内涵和践行劳模精神的方法；了解工匠的概念和工匠精神的渊源，理解工匠精神的内涵、时代价值和弘扬方式；熟悉职业精神的内涵和构成要素，创业精神的本质、特征和培养途径；掌握主动劳动和诚信劳动的要求以及提高合作劳动能力的途径；了解劳动安全事故的分类和原因；掌握强化劳动安全意识的途径；了解我国的劳动法律制度；熟悉劳动者的权利和义务。通过以劳动精神、劳模精神和工匠精神为核心加强马克思主义劳动观理论教育，使学生牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念。

(2) 体育与健康（运动技能）

课程目标：本课程是学生限制选修的一门课程，通过本门课程学习培养学生的体育能力和技能，促进他们的身体健康和全面发展；提高学生的体能水平和协调能力；培养学生的运动技能和技巧；培养学生的团队合作和领导能力；培养学生的体育道德和纪律观念；培养学生对体育的兴趣和热爱。

主要教学内容和教学要求：基本运动技能的研究和提高，如跑步、跳跃、投掷、接球等；不同体育项目的介绍和练，涵盖多种运动项目，

如足球、篮球、羽毛球等；体育器材的正确使用和维护；身体素质的提高，包括力量、耐力、速度和柔韧性的训练；通过团体活动和比赛进行实践，团队合作和竞争意识的培养；体育伦理和纪律的教育，培养学生的体育道德观念和素养。

（3）中华优秀传统文化

课程目标：本课程是学生限制选修的一门课程，引导学生认识和了解中华优秀传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀传统文化，提高学校教育文化品位和学生人文素养。

主要教学内容和教学要求：让学生熟知并传承中国传统文化的基本精神，领会中国传统哲学、文学、艺术、宗教、科技等方面文化精髓，熟知中国传统道德规范和传统美德。以帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，引导学生自觉传承传统文化，增强学生民族自信心、自尊心、自豪感，启迪学生热爱祖国、热爱民族文化。

（4）职业素养

课程目标：本课程是学生限制选修的一门课程，旨在培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力。

主要教学内容和教学要求：掌握基本职业能力之外的社会能力和方法能力，为其它专业课程、培养专业素养提供有力支撑，奠定坚实基础，使学生拥有良好的职业态度和持久的职业热情。最大限度地发挥校企合作优势，提高职业教育学生“零距离”就业能力，真正实现高职人文教育的培养目标。

（二）专业课程

1. 专业核心课

（1）智能化售票系统与票务服务

课程目标：本课程弘扬和培育社会主义核心价值观，促进学生德智体美劳全面发展。是专业必修课程，通过本课程的学习，要求学生了解票务管理工作概况、城市轨道交通收费系统；掌握自动售检票系统操作要求、常见票务处理办法。

主要教学内容和教学要求：通过对本课程的学习，能根据自动售票机操作规范，熟练操作自动售票机及简单故障排查。能根据自动检票机操作规范，熟练操作自动检票机及简单故障排查。能根据半自动售票机操作要求，为乘客提供售票、车票更新、退票等票务服务。

能依据车站票务管理规定安全保管车票和现金、正确办理票款解行、准确填写票务报表与台账。培养学生职业素质，能适应行业发展需要的、为积累后续发展的潜能打下坚实的基础。

（2）城市轨道交通车站设备操作

课程目标：通过本课程的学习，培养德智体美劳全面发展的人才，掌握城市轨道交通客运组织、行车组织、应急处置等知识。具备车站设备（系统）运用、列车运行组织、车站管理与服务、突发事件处理等能力。具有工匠精神和信息素养，能够从事设备运用、乘客服务、票务事务处理、客流疏导、行车作业、突发事件应急处置等工作的高素质技术技能人才。为专业课的顺利进行奠定基础，为学生后续课程的学习打下良好基础。

主要教学内容和教学要求：介绍城市轨道交通车站机电设备或系统的结构组成、使用、维修等方面的技能知识。熟悉城市轨道交通车站、AFC 设备、电梯与自动扶梯、站台安全门、消防设备、环控系统设备、低压配电与照明系统、机电设备监控系统的工作功能、工作原理。并熟练使用城市轨道交通车站机电设备；能够判断车站设备常见故障并进行处理，并做好车站设备的基本养护。培养学生具有分析问题、解决问题的能力，具有爱岗敬业，团结协作的职业道德素质。

（3）城市轨道交通客运组织实务

课程目标：本课程为专业必修课程，要求同学掌握“以客为尊”的服务理念、城市轨道交通行业客运服务的基本要求、日常客运服务的难点要点；熟悉城市轨道交通客运有关规章、城市轨道交通车站站务员工作制度。通过本课程的学习，使学生树立正确的价值观，具有良好的职业道德。

主要教学内容和教学要求：包括城市轨道交通系统及其运营特性，运营管理模式及客流预测与分析、车站工作组织、运价与票务管理等。包括车站各岗位职责及作业流程、客运市场营销及客运安全。能够运用客运组织的计划方法、客运组织的日常工作及紧急情况的处理能力；培养学生独立思考能力和解决问题的能力，形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质。通过现场实习、模拟演练等方式，让学生在实际操作中掌握客运组织的技能。

（4）城市轨道交通车站行车作业

课程目标：本课程为专业必修课程，从职业技术教育的“理论以够用为主，加强实践性教学”的角度出发，对城市轨道交通行车组织进行了全面分析。通过学习使同学们了解行车闭塞法、列车自动控制系统；掌握正常情况下行车组织、非正常情况下行车组织、调车工作；熟悉列车运行图、行车调度、车站行车工作细则、行车事故处理等。同时培养学生成为社会主义市场经济建设需要的德、智、体全面发展的、理想信念坚定的、能够成为业务第一线的应用性、实践型专门人才。

主要教学内容和教学要求：学习行车基本概念，掌握行车组织系统。包括行车组织概述、行车组织设备基础、列车运行图等。了解信号的分类和在行车中的意义，掌握闭塞及联锁的概念。包括行车信号基础、行车闭塞法及联锁、列车自动控制系统 ATC 等。掌握列车、区间、车站等行车基础知识。学生应能完成组织列车区间运行、车站接发列车、车站列车折返、车辆段接发列车、车辆段调车、检修施工组

织等任务。

（5）城市轨道交通客运服务实务

课程目标：本课程总体目标是帮助学生掌握城市轨道交通客运服务的基本规范、服务技巧以及纠纷处理的一般性原则和方法，使学生能够表现出较高的职业素养。具体来说，课程要求学生熟悉城市轨道交通的设施设备、车站及车厢环境，掌握客运服务礼仪、沟通技巧和应急处理能力。此外，课程还着重培养学生的职业道德、团队协作意识和安全意识，使学生能够在实际工作中为乘客提供优质的服务，并妥善处理各种问题和投诉。通过本课程的学习，学生将能够胜任城市轨道交通客运服务的岗位，具备较高的职业能力和综合素质。

主要教学内容和教学要求：本课程主要教学内容包括城市轨道交通客运服务概述、客运服务人员礼仪要求、车站客运服务、乘客投诉处理以及服务质量评价等方面。教学要求方面，学生需要了解轨道交通客运服务的基本特性、分类和内容，掌握客运服务人员的仪容、服饰、仪态和沟通礼仪，熟悉车站客运服务流程和要求，能够妥善处理乘客投诉，并掌握服务质量评价的方法和指标。通过实践环节，学生将能够提升实际操作能力和服务水平。

（6）城市轨道交通车站突发事件应急处置

课程目标：通过学习本课程，学生能够说明突发事件的定义、分类、分级和特征，为应急处置打下坚实的理论基础。学会编制应急预案，这是提高应急处置能力的重要环节。熟练掌握车站各类突发事件的处理方法和流程，包括但不限于屏蔽门系统故障、客伤事故、公共安全事件、大客流、大面积停电以及火灾等。掌握行车突发事件的处理原则及方法，确保行车安全。

主要教学内容和教学要求：通过学习本课程，掌握城市轨道交通在自然灾害及恶劣天气下的应急处理方法，以减少这些情况对运营的影响。通过实训演练，提升学生在实际工作中应对突发事件的能力，

包括编制应急预案演练方案和各类突发事件的应急处理演练。使学生掌握站务员、值班员等岗位所需的基本职业技能，如站台门操作、灭火设施设备使用、FAS 系统操作等。提升学生在不同突发事件情况下的应急处置能力，包括设备故障、生产安全事故（事件）和突发事件的应对。

2. 专业基础课程

（1）城市轨道交通概论

课程目标：通过本课程的学习，掌握城市轨道交通系统的整体概念、系统的结构特点；各组成部分的特点及其衔接协调；初步了解城市轨道交通的线路工程、轨道结构、车辆、通信信号系统、电传动、运营组织等，并了解各部分之间的相互关系和作用；全面的了解本专业，热爱本专业，为进一步学习专业课程打下良好基础。

主要教学内容和教学要求：城市轨道交通规划；城市轨道交通线路和车站；城市轨道交通车辆；城市轨道交通供配电系统；城市轨道交通信号与通信系统；城市轨道交通运营管理；城市轨道交通环境控制与安全管理等。教学要求，需融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；教学场所中应设置理论教学区和实训教学区，理论教学区中设置学习讨论区，配备课程中各学习任务所需的挂图、车标、图片、轨道交通杂志和网络资源查询等；教师使用多媒体教学设备，利用丰富的信息资源配备丰富的课件及线上多媒体教学资源。

（2）城市轨道交通安全基础

课程目标：本课程是专业选修课程。本课程将系统、全面地阐述城市轨道交通运营的安全知识。通过学习使学生掌握安全管理知识，城市轨道交通通用安全技术；熟悉城市轨道交通危险源、职业危害与防护，城市轨道交通应急救援；了解安全生产法律法规，通过城市轨道交通运营事故案例分析，提高同学们的安全防护意识和相关技能。

同时通过本课程的学习，使学生有较高的安全意识和良好的职业道德。

主要教学内容和教学要求：培养学生的单一性专业技能和综合性专业技能，包括城市轨道交通调度指挥工作、客运组织管理和乘客服务工作。通过实训指导书和实训教材的开发和应用，提升学生的实际操作技能。利用校内实训条件，以及校外实训基地，提供实习实训机会，让学生参与完成企业真实的工作任务。

（3）电工与电子技术

课程目标：电工与电子技术是工程学科中非常重要的基础课程，它涉及到电路理论、电子元件、电力系统和电子设备的设计与应用。使学生掌握电工与电子技术的基本概念、基本原理和基本方法。通过实验和实践，将理论知识与实际应用相结合，提高学生解决实际问题的能力。

主要教学内容和教学要求：培养学生的动手能力，包括电路设计、电子元件的识别和使用、电路故障的诊断和排除等。培养学生在电工与电子技术操作中的安全意识，确保在实验和工作中的安全。激发学生对电工与电子技术的兴趣，培养终身学习的习惯，以适应技术快速发展的需求。为学生提供跨学科的知识，使学生能够将电工与电子技术应用到其他工程领域，如自动化、通信、计算机科学等。同时为学生提供必要的职业技能，帮助他们在毕业后能够顺利进入职场。

（4）城市与公共交通

课程目标：本课程为专业必修课程，使学生能够全面了解城市公共交通的特征、规划、运营管理及相关的优化技术方法。这包括对城市公共交通网络规划、运营调度与管理等问题进行建模分析的能力。使学生熟悉国家公交优先发展的相关战略与政策，了解城市公共交通发展相关政策，提高运用相关知识解决城市公共交通系统相关问题的能力。

主要教学内容和教学要求：培养学生的实践和创新能力，使学生

能够基于系统分析方法、辩证发展观相关原理和知识，对城市公共交通网络规划、运营调度与管理等问题进行建模分析。帮助学生城市公共交通管理系统有一个概括性的了解，并使学生形成一个系统化的概念。培养学生“发现问题、分析问题并解决问题”的综合能力。为学生后续课程学习打下理论基础，以及对学生今后从事专业工作中培养良好的专业素质。

（5）城市轨道交通礼仪与形体训练

课程目标：通过本课程的学习，通过形体礼仪训练塑造学生职业素养，提升内涵和气质，为今后从事服务行业打下基础。

主要教学内容和教学要求：通过本课程的学习，包括站姿、坐姿、行姿等基础形体训练。涉及服饰搭配、妆容、发式等。包括交谈、手势、表情等。涵盖应聘技巧、业务洽谈、商务谈判、办公接待等，使学生掌握现代礼仪规范及服务行业的礼仪规范，提高自身素质和技巧，适应城市轨道交通服务技能的要求。

3. 专业选修课

（1）城市轨道交通车辆及驾驶

课程目标：掌握地铁行车安全准则、条例，地铁司机职责和乘务作业标准，列车故障查找方法，突发事件处理原则。能够按照司机乘务作业标准完成列车整备作业、段场内驾驶、正线驾驶、折返等出乘任务及故障应急处置、突发事件处理。

主要教学内容和教学要求：通过学习本课程，使学生掌握城市轨道交通列车司机作业标准及列车操作方法；列车故障应急处理、非正常情况下的行车处置及突发事件处理。以任务驱动法为主，针对电客车司机典型的工作任务，通过典型案例或问题探索形式引入，展开任务讨论、分析，教师进行任务演示，学生在观摩后进行任务实施，最后进行教师对学生以及学生之间的综合评价。

（2）城市轨道交通员工职业素养

课程目标：课程旨在培养员工对城市轨道交通系统的基本理解和专业知识，包括运营管理、安全规程、客户服务等。加强员工的安全意识，确保他们能够识别和预防潜在的安全风险，以及在紧急情况下采取正确的行动。提高员工的客户服务技能，包括沟通技巧、问题解决能力和投诉处理，以提升乘客满意度。

主要教学内容和教学要求：通过本课程的学习和训练，强化学生职业行为和道德标准，包括诚信、责任感和对工作的尊重。增强员工的沟通和表达能力，使其能够清晰、有效地与同事、管理层和乘客交流。保持积极的工作态度和良好的心理健康，鼓励持续学习和自我提升，以跟上行业发展的步伐。在多元文化的城市环境中，培养员工对不同文化背景乘客的理解和尊重。

（3）城市轨道交通安检实务

课程目标：通过学习本课程，学生能够了解安检的含义、安检设备认知与操作使用、安检突发事件的处理、消防安全知识及法律法规等方面的知识。学生能够全面地认识安检这一职业，掌握安检设备的使用操作、应对突发事件的应变处理能力。

主要教学内容和教学要求：课程旨在培养学生在城市轨道交通安检领域的专业知识、操作技能以及必要的职业素养，确保他们能够在未来的工作中胜任相关岗位使学生掌握城市轨道交通安检岗位的基本理论；熟知安检设备的工作原理、结构；能够对安检设备进行维修和维护；熟练操作安检设备并对危险品、违禁品和限带物品进行识别和处置，对安检突发事件进行应急处理。培养学生具备城市轨道交通安检员的实际操作和应急处置能力，达到安检员的要求和标准。

4. 专业综合实训课/专业综合实践课

岗位实训。

（三）其它课程

军事训练、劳动实践、职业教育活动周等。

（四）学时安排

教育教学按周分配表

学 年	学 期	课堂教 学周	军事 训练	劳动实践		职业教育活动周			教学 评价	岗 位 实 习	总教 学周
				认知 实习	跟岗 实习	创新创 业实践	志愿 服务	社会 公益			
一	1	18	1						1		20
	2	18				1			1		20
二	1	18		1					1		20
	2	18					1		1		20
三	1	18			1				1		20
	2							1	1	18	20

七、【教学进程总体安排】

（一）教学学时分配表

序 号	课程类别	门 数	学时数			占总学 时%
			理论	实践	总学时	
1	公共基础必修课	13	794	232	1026	31.7%
2	公共基础选修课	4	72	36	108	3.3%
3	专业核心课	6	315	621	936	28.9%
4	专业基础课	5	246	168	414	12.7%
5	专业选修课	3	102	144	216	6.7%
6	理论环节总学时		1514			46.7%
7	实践环节总学时		1726			53.3%
8	选修课总学时		360			11%
9	教学总学时		3240			100%

（二）教学进程安排表

课 程 类 别	课 程 性 质	课程名称	课 程 编 码	考核 方式		教学学时数			各周学时分配					
				考 试	考 查	总学 时	理论 学时	实践 学时	第一学年		第二学年		第三学年	
									一	二	三	四	五	六
公	必	思	中国特色社会主义	1	√	36	36	0	2					岗

公共基础课	必修课程	思想政治	想	心理健康与职业生涯	2		√	36	36	0		2			位 实 习		
				哲学与人生	3	√		36	36	0			2				
				职业道德与法治	4		√	36	36	0				2			
		语文			5	√		198	198	0	2	2	2	2		3	
		数学			6	√		144	144	0	3	3	2				
		英语			7	√		144	144	0	2	2	2			2	
		信息技术			8		√	108	18	90	3	3					
		体育与健康			9		√	144	18	126	2	2	2	2			
		艺 术	音乐鉴赏		10		√	18	18	0						1	
			美术鉴赏		11		√	18	18	0						1	
		历史			12	√		72	72	0				2		2#	
		就业指导			13		√	36	20	16						2	
	必修课程小计				占比：31.7%			1026	794	232	14	14	12	12		5	
	限定选修课程	劳动教育*			14		√	18	18	0	1						
		体育与健康（运动技能）			15		√	36	0	36						2	
		中华优秀传统文化			16		√	18	18	0						1	
		职业素养			17		√	36	36	0				1		1	
	限定选修课程小计				占比：3.3%			108	72	36	1	0	1	1		3	
	公共基础课程合计				占比：35%			1134	866	268	15	14	13	13		8	
专业 课	专业 核 心 课 程	智能化售票系统与票务服务			18	√		72	72	0			4				
		城市轨道交通车站设备操作			19	√		270	90	180		5	5	5			
		城市轨道交通客运组织实务			20	√		108	36	72				6			
		城市轨道交通车站行车作业			21		√	54	27	27		3					
		城市轨道交通客运服务实务			22	√		360	54	306	4	4	4	4			
		城市轨道交通车站突发事件应急处置			23	√		72	36	36	4						
	专业核心课程小计				占比：28.9%			936	315	621	8	12	13	9	10		
	专业 基 础 课 程	城市轨道交通概论			24	√		72	36	36	4						
		城市轨道交通安全基础			25	√		72	12	60		4					
		电工与电子技术			26	√		72	72	0			4				
		城市轨道交通礼仪与形体训练			27			144	72	72				4	4		
		城市与公共交通			28	√		54	54	0	3						
	专业基础课程小计				占比：12.7%			414	246	168	7	4	4	4	4		
	专	城市轨道交通车辆及驾驶			29		√	36	18	18					2		

	业 选 修 课	城市轨道交通员工职业素养	30		√	144	48	96				4	4	
		城市轨道交通服务礼仪	31		√	36	36	0	0	0			2	
		专业选修课程小计	占比：6.7%			216	102	114	0	0	0	4	8	
		岗位实习	占比：16.7%			540	0	540						30
		专业课程小计	占比：65%			2106	648	1458	15	16	17	17	22	30
合计					3240	1514	1726	30	30	30	30	30	30	

说明：#世界历史课程于第四学期第六周开始上课；*劳动教育理论课为劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。

八、【实施保障】

（一）师资队伍

建设符合项目式、模块化教学需要的教学创新团队，不断优化教师能力结构。鼓励教师攻读硕士、博士学位，参加学术交流，不断提升教师的理论知识水平，安排教师定期进修，下企业锻炼，并通过在高等学府与名师交流提升教师的人文素质和教学理念。

（二）教学设施

对教室，校内、校外实习实训基地等提出有关要求。本专业应配备有必要的各类教室以及校内外实训基地。

1. 校内实践教学条件要求

序号	实训室名称	主要设备及数量	服务课程	主要实训项目
1	城轨实训室	城轨车舱服务实训一间	城市轨道交通客运服务	车舱服务
2	安检实训室	安检设备一套	安全检查	安检
3	急救实训室	假人、AED 实训各 2 套	车站突发事件应急处理	急救
4	形体室	形体训练 3 间	城市轨道交通服务礼仪、形体训练	形体

2. 校外实训基地

序号	基地名称	实训岗位	实习规模
1	深圳市现代有轨电车有限公司	乘务实训	20 人

序号	基地名称	实训岗位	实习规模
2	深圳市现代有轨电车有限公司	票务实训	10 人
3	中航国铁教育科技有限公司	安检实训	20 人

（三）教学资源

1. 教材选用

公共基础课教材选用要符合教育部有关教育教学的基本要求，专业课教材选用符合行业发展的最新版本或国家规划教材，或是校企联合研发的符合教育教学要求的校本教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立了由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善了教材选用制度，能够择优选用教材。

2. 图文文献配备

学校图书馆现有图书 127760 册，并积极购置动漫和游戏的专业图书、杂志等，为师生提供教学学习资源。

3. 数字资源配置

建设、配备了与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、微课、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、满足教学。

（四）教学方法

在教学实施中开展任务式教学、项目教学、案例教学、场景教学、模拟教学、岗位教学等。在总结传统经验的基础上，加强专业教学的科学化、规范化、学科化管理。在训练性、系统性和规范性的“三性”教学原则的基础上，对教学计划、教学实施、教学评价等方面，挖掘潜力，既符合教育普遍规律又符合特殊专业教育的训练机制。

1. 专业理论课程：可采用小组讨论、演说法与社会调查及撰写调查报告等辅助教学方式进修。

2. 专业技能课程：拟采用任务驱动法、案例分析法等辅助教学方式。

3. 专业理论与实践课程：应用理论与实践融合、角色扮演与游戏等教学方法。

（五）学习评价

教学评价贯彻能力本位的理念。采用四位一体，即学科成绩+职业素养+职业技能+学生德育考核的多元化评价方法。

学科成绩部分按照 50%权重分配成绩；

职业素养部分按照 10%权重分配成绩；

职业技能部分按照 30%权重分配成绩；

学生德育部分按照 10%权重分配成绩。

1. 学生学科成绩

（1）平时表现评价：平时表现占到总体评价的 40%，涉及三个方面，即学习规划（5 分）、学习习惯（50 分）、成果展示（10 分）、课堂表现（35 分），共计 100 分，按比重折算，占到总成绩的 40 分。涉及课前学习情况、课中表现情况、课后作业情况等等。每位学生生成成绩表。

（2）笔试成绩评价：期中考试成绩和期末考试成绩。笔试成绩占到总成绩的 60%，其中，期中成绩占 20%；期末成绩占 40%。按比重折算最后成绩。每位学生生成成绩表。

2. 学生职业素养评价

（1）职业素养评价主要是基于企业用人单位需求和中职学生可持续发展的需要，建立起中职学生职业核心素养评价标准体系，以符合发展对“高素质、应用性、技能型人才”的需求。

（2）职业素养评价分成十个方面考核，即团队协作、创新竞争、文明礼仪、学习能力、劳动能力、身体素质、心理品质、组织管理及才艺技能等。

（3）评价方式采用定性和定量两种方式。

(4) 职业素养评价体系实行百分制，满分 100 分，每个指标各占 10 分，共计 10 个指标。

3. 学生职业技能评价

(1) 企业发展必须充分考虑每个利益相关者的权益，在职业教育领域，用人单位是职业教育的直接利益相关者。中职学生的职业能力表现于工作岗位，用人单位理应是凝聚在中职学生身上的职业能力的最优评价者。本次职业技能评价将是紧密联系相关专业的职业要求和岗位需求，评价内容和指标也是符合用人单位的要求，客观评价每位学生的职业能力。

(2) 职业技能评价分为五个方面考核，即专业技能、交流能力、礼仪、写作素养、自我展现等。

(3) 评价方式主要采用笔试和面试两种形式。

(4) 职业技能评价体系实行百分制，满分 100 分，每个指标各占 20 分，共计 5 个指标。

4. 学生德育考核评价

(1) 德育考核是实现德育目标的重要措施。根据《德育大纲》要求，以学校《学生日常行为规范》为依据，制定学生德育考核评价。

(2) 德育考核评价分为六个方面考核，即出操、升旗、仪表、校规、作息、内务、纪律等。

(3) 评价方式主要采用日常检查形式。

(4) 德育考核评价体系实行百分制，满分 100 分，其中出操、仪表、校级纪律等指标各占 20 分，作息、内务等指标各占 10 分，共计 5 个指标。

(六) 质量管理

1. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理

(1) 建立专业学科教研室，根据人才培养方案与学校教学管理的制度，定期召集专任、兼职等教学人员开展教学研究活动，不断针

对教学中的实际问题进行分析研究并根据社会岗位对人才的需要开展教学改革，确保专业教学活动的正常运行和教学质量的提高。

（2）健全巡课和听课制度，严明教学纪律和课堂纪律。对教师教学工作实施的全过程、量化的检查、考核制度。考核人员包括学校领导、学校教学督导组成员、教务科成员、各科室主任、学校教研室主任，考核内容包括课前准备（教案、讲稿）、课堂教学、辅导答疑、技能示范、操作安全等环节，考核方式包括定期检查教学日历、教案、讲稿、学生作业，随堂听课，不定期抽查实训场地设备运行、设施安全情况，召开学生座谈会，组织学生评教等。各项检查、考核都要填写量化考核表，期末汇总。

（3）建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。充分利用微信交流平台定期发布调查问卷，面向社会、企业、教师及学生（在校学生和毕业生）等相关群体收集培养质量与培养目标达成情况评价信息。建立综合性的人才培养质量评价体系，分析评价结果，有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

2. 实施多元化评价体系

（1）主体评价体系多元化：由学科专家、行业专家、专业教师及学生（在校学生和毕业生）组成为评价主体。

（2）评价标准多元化：课程体系包含多门课程，要针对课程的具体情况，每门课程建立课程评价的标准，做到标准多元化。

（3）评价内容多元化：职业专门化课程既包括知识性和创新思维性的内容，也包括操作性的内容，同时教学中又要注重学生职业道德的培养，这些教学目标既包含知识领域和创新思维领域，也包含操作技能领域和道德情感领域。

九、【毕业要求】

学生通过规定年限的学习，完成规定的教学活动，达到城市轨道

交通运营服务专业人才培养方案所规定的素质、知识和能力等方面要求。结合专业实际组织毕业考试（考核），保证毕业要求的达成度。

十、【附录】

(一) 课程设置及教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程名称		课程编码	考核方式		教学时数			每周学时分配					
					考试	考查	总学时	理论学时	实践学时	第一学年		第二学年		第三学年	
										一	二	三	四	五	六
公共基础课	必修课程	思想政治	中国特色社会主义	1	√		36	36	0	2					
			心理健康与职业生涯	2		√	36	36	0		2				
			哲学与人生	3	√		36	36	0			2			
			职业道德与法治	4		√	36	36	0				2		
		语文		5	√		198	198	0	2	2	2	2	3	
		数学		6	√		144	144	0	3	3	2			
		英语		7	√		144	144	0	2	2	2		2	
		信息技术		8		√	108	18	90	3	3				
		体育与健康		9		√	144	18	126	2	2	2	2		
		艺术	音乐鉴赏	10		√	18	18	0				1		
			美术鉴赏	11		√	18	18	0				1		
		历史		12	√		72	72	0			2	2#		
		就业指导		13		√	36	20	16				2		
		必修课程小计		占比：31.7%			1026	794	232	14	14	12	12	5	
	限定选修课程	劳动教育*		14		√	18	18	0	1					
		体育与健康（运动技能）		15		√	36	0	36					2	
		中华优秀传统文化		16		√	18	18	0					1	
		职业素养		17		√	36	36	0			1	1		
		限定选修课程小计		占比：3.3%			108	72	36	1	0	1	1	3	
		公共基础课程合计		占比：35%			1134	866	268	15	14	13	13	8	
专业核心课	专业核心课程	智能化售票系统与票务服务		18	√		72	72	0			4			
		城市轨道交通车站设备操作		19	√		270	90	180		5	5	5		
		城市轨道交通客运组织实务		20	√		108	36	72					6	
		城市轨道交通车站行车作业		21		√	54	27	27		3				
		城市轨道交通客运服务实务		22	√		360	54	306	4	4	4	4	4	
		城市轨道交通车站突发事件应急处置		23	√		72	36	36	4					
		专业核心课程小计		占比：28.9%			936	315	621	8	12	13	9	10	

专业基础课程	城市轨道交通概论	24	√		72	36	36	4					
	城市轨道交通车安全基础	25	√		72	12	60		4				
	电工与电子技术	26	√		72	72	0			4			
	城市轨道交通礼仪与形体训练	27		√	144	72	72				4	4	
	城市与公共交通	28	√		54	54	0	3					
专业基础课程小计		占比：12.7%			414	246	168	7	4	4	4	4	
专业选修课	城市轨道交通车辆及驾驶	29		√	36	18	18					2	
	城市轨道交通员工职业素养	30		√	144	48	96				4	4	
	城市轨道交通服务礼仪	31		√	36	36	0	0	0			2	
专业选修课程小计		占比：6.7%			216	102	114	0	0	0	4	8	
岗位实习		占比：16.7%			540	0	540					30	
专业课程小计		占比：65%			2106	648	1458	15	16	17	17	22	30
合计					3240	1514	1726	30	30	30	30	30	30

说明：#世界历史课程于第四学期第六周开始上课；*劳动教育理论课为劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。