



**城市轨道交通运营服务专业
人才培养方案**

河南辅读中等职业学校

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

城市轨道交通运营服务（700604）

二、入学基本要求

初中等学校毕业或具有同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

表 4-1 职业面向表

| 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） | 主要岗位群或技术领域举例 | 职业资格证书举例 |
|------------|---------------|--------------|-----------------------|--------------|----------|
| 交通运输大类（70） | 城市轨道交通类（7006） | 城市轨道交通（5412） | 城市轨道交通服务员（4-02-01-07） | 安检员 站务员 | 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职业，能够从事安检员、站务员等岗位的技能人才。

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，能够精准分析城市轨道交通运营服务中的核心岗位问题（如客流波动调控、票务设备异常、乘客服务纠纷、突发应急场景处置等），并运用专业知识和技术技能制定合规、高效的实操解决方案，具备岗位适配性强的问题分析与实操解决能力。

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、课程设置及学时安排

（一）课程设置

本专业课程设置包括公共基础课程、专业课程。

1. 公共基础课

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。包含有中国特色社会主义、职业道德与法治、哲学与人生、心理健康与职业生涯、语文、数学、英语、历史、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共必修课程。党史国史、国家安全教育、中华优秀传统文化、

职业发展与就业指导、创新创业教育、工匠精神、数字媒体创意、演示文稿制作、舞蹈、篮球列为公共选修课。

| 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；《习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本》融入本课程中。 | 54 |
| 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密切结合。 | 36 |
| 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。 | 36 |
| 4 | 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。 | 36 |
| 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密切结合。 | 198 |
| 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密切结合。 | 180 |
| 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密切结合。 | 144 |
| 8 | 历史 | 依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并专业实际和行业发展密切结合。 | 72 |
| 9 | 信息技术 | 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密切结合。 | 108 |
| 10 | 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。 | 144 |
| 11 | 艺术 | 依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与专业专业实际和行业发展密切结合。 | 36 |
| 12 | 劳动教育 | 依据《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。 | 18 |

2. 专业课程

(1) 专业基础课

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|----------|--|------|
| 1 | 城市轨道交通概论 | 了解城市轨道交通运营等基础知识，掌握城市轨道交通发展，线路，车辆，通信信号，环控等机电设备，具备城市轨道交通运营管理的基本能力和主要设备的基本使用能力。 | 72 |

| | | | |
|---|------------|--|----|
| 2 | 城市轨道交通礼仪 | 掌握服务礼仪的基本理论知识，仪态端庄，掌握个人形象塑造的基本要领、社交礼节、会议礼仪的规范与基本要求，培养学生良好的服务意识和心理，塑造良好的职业形象。 | 90 |
| 3 | 电工电子技术 | 了解城市轨道交通电工电子技术的基本原理与应用，掌握电路分析、电子元器件、牵引供电系统、车辆电气控制、信号与通信设备等核心知识，具备城轨电工电子设备的安装、维护及故障处理的基本能力，以及运用电工电子技术解决城轨系统实际问题的综合应用能力。 | 54 |
| 4 | 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。 | 72 |
| 5 | 城市轨道交通机车车辆 | 了解城市轨道交通车辆的基本类型与编组，掌握车辆的整体结构、车体、转向架、制动系统、牵引传动系统、辅助供电系统、及乘客服务设施等核心组成部分，具备城轨车辆日常检查、基本操作及常见故障分析的基本能力。 | 72 |

(2) 专业核心课

| 序号 | 课程名称 | 典型工作任务描述 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|--------------|--|---|------|
| 1 | 城市轨道交通车站设备 | <ol style="list-style-type: none"> 设备运用。正确运用站台门、火灾报警系统、电梯系统等终端设备。 设备故障处理。按规定流程处理站台门、火灾报警系统、电梯系统等终端设备故障 | <p>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）、暖通空调系统、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，能根据规定操作火灾报警系统终端设备。</p> | 72 |
| 2 | 城市轨道交通客运组织 | <ol style="list-style-type: none"> 车站客流组织。掌握车站设施设备能力及客流流线设计知识，能实施日常及大客流情况下的车站客流组织。 常态化客流疏导。根据客流流线组织乘客进出站等。 应急客运组织。掌握突发事件（如设备故障、火灾等）下的乘客疏散、公交接驳等应急处理流程。 突发性客流疏导。根据事故情况，在车站出入口等重点部位加强客流引导，设置安全防护等工作。 | <p>能够根据车站布局和客流特点，实施有效的客流引导与控制。</p> <p>掌握大客流分级响应机制及组织方法，确保客运安全有序。</p> <p>理解行车组织与客运组织的联动关系，能协调车站作业。</p> <p>具备在突发事件中快速响应，组织乘客安全疏散的基本能力。</p> | 144 |
| 3 | 城市轨道交通车站行车作业 | <ol style="list-style-type: none"> 站台列车接发。按相关规定巡视站台，接发列车。 站台安全监控。引导乘客在正 | <p>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</p> | 108 |

| | | | | |
|---|----------------|--|--|-----|
| | | <p>常车门/ 站台门上下车，并处理相关故障等。</p> <p>3. 正常情况下行车组织。能够及时监视 列车运行、停站等情况，发现问题及时上报并处理。</p> <p>4. 非正常情况下的行车组织。完成降级模式下的行车组织工作，如电话闭塞、手摇道岔接发车工作等。</p> | <p>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。</p> | |
| 4 | 城市轨道交通突发事件应急处理 | <p>1. 信息收集和判断。在事件初期，收集现场信息并判断。</p> <p>2. 前期处置。根据事件信息汇报原则和流程，迅速、有效明了地汇报。</p> <p>3. 应急抢险处置。合理使用消防设备、应急物资等工具，与相关岗位沟通协作，实施应急处置。</p> <p>4. 应急恢复。检查确认、恢复车站正常运行。</p> | <p>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法；能根据突发事件应急处理程序分角色进行演练。</p> | 144 |
| 5 | 城市轨道交通客运服务实务 | <p>1. 乘客服务基础。掌握服务礼仪规范、沟通技巧及问询引导标准，能提供优质的候车、导乘服务。</p> <p>2. 特殊乘客服务。掌握老、幼、病、残、孕及外国乘客等特殊群体的服务要点，能主动提供必要帮助。</p> <p>3. 乘客事务处理。掌握乘客投诉与建议的处理流程与技巧，能有效进行现场沟通与化解矛盾。</p> <p>4. 服务应急处置。识别乘客突发疾病、失物招领等服务类突发事件，能按流程进行初步应对与上报。</p> | <p>能够运用标准服务礼仪与沟通技巧，展现良好的服务形象。具备主动服务意识，能够为特殊乘客提供人性化、差异化服务。掌握乘客投诉处理的原则与流程，具备现场化解服务矛盾的基本能力。具备服务类突发事件的初步应对与协调能力。</p> | 108 |
| 6 | 智能化售票系统与票务服务 | <p>1. 票务设备操作基础。掌握自动售票机、查询机及闸机等设备的日常操作与界面引导，能熟练指导乘客完成购票、充值及进出站流程。</p> <p>2. 多元化票务服务。掌握单程票、储值卡、乘车码及定期票等票种特点与适用规则，能为乘客提供票种选择建议与差异化服务。</p> <p>3. 票务异常处理。掌握票卡故障、金额异常、设备吞卡等常见问题的处理流程，能快速响应并有效解决乘客票务争议。</p> <p>4. 监票服务。引导乘客使用自动检票机（AG）、生物特征识别等设备进出站，处理简单故障。</p> | <p>能够熟练操作各类票务设备，准确指导乘客完成购票与进出站操作。具备多元化票务服务能力，能够根据乘客需求推荐合适的票种与购票方式。掌握票务异常处理原则与方法，具备现场快速解决票务纠纷的能力。</p> | 144 |

| | | | | |
|---|-------------|--|--|-----|
| 7 | 城市轨道交通通信与信号 | <p>1. 系统维护。按规程对通信与信号系统进行日常检查、调试，及时排除系统轻微故障，保障系统稳定运行。</p> <p>2. 设备安装与调试。依据设计方案，参与通信和信号设备的安装工作，并在安装完成后进行调试，确保设备正常运行。</p> | <p>掌握城市轨道交通信号与通信系统的构成，及主要设备的维护检修流程；具备对信号、通信各子系统设备构成与主要功能的牢固掌握，对各系统进行维护和维修的能力，培养学生具体通信和信号进行分析的能力。</p> | 108 |
|---|-------------|--|--|-----|

(3) 专业拓展课

| 序号 | 课程名称 | 典型工作任务描述 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|--------------|---|---|------|
| 1 | 城市轨道交通客服英语 | <p>1. 乘客服务与沟通。使用规范、准确的英语为中外乘客提供问询、购票指引、换乘建议等服务，有效处理乘客在行程中遇到的常见问题。</p> <p>2. 广播与信息发布。熟练进行列车到站、离站、延误及其他紧急情况的英文广播；能够准确理解和翻译各类公共信息标识，确保信息传递的及时性与准确性。</p> | <p>掌握城市轨道交通客运服务场景下的核心英语词汇与句型；具备运用英语与乘客进行有效口头沟通、解决实际问题的能力，培养学生在外宾接待、票务处理、紧急情况通报等方面的专业英语应用能力。</p> | 54 |
| 2 | 城市轨道交通员工职业素养 | <p>1. 职业形象与服务规范。严格遵守仪容仪表、行为举止标准，展现专业的职业形象；按照服务规程主动、热情地为乘客提供帮助，维护良好的服务窗口形象。</p> <p>2. 团队协作与应急处理。在班组工作中积极沟通、密切配合，共同完成运营任务；在突发事件中能保持冷静，遵循应急预案，保障乘客安全与运营秩序。</p> | <p>深刻理解城市轨道交通行业的服务宗旨与安全文化；具备强烈的责任心、服务意识和团队精神，培养学生恪守职业道德、有效处理人际关系、从容应对工作压力的综合职业素养。</p> | 36 |
| 3 | 交通常用手语 | <p>1. 基础交流与指引。熟练运用手语进行问候、致谢、方向指引、票务咨询等基础服务对话，满足听障人士的基本问询需求。</p> <p>2. 特殊情况沟通与安抚。掌握用于描述列车运行状态（如延误、故障）、紧急情况说明及情绪安抚的专用手语，能在特定情境下与听障乘客进行有效沟通。</p> | <p>掌握中国通用手语的基本语法和词汇，重点熟悉交通出行相关的高频手语表达；具备与听障乘客进行无障碍沟通的服务能力，培养学生主动、耐心、平等地为特殊人群提供帮助的意识和技能。</p> | 36 |
| 4 | 交通地理 | <p>1. 线网结构与换乘服务。熟记所在城市轨道交通的线路走向、站点分布、换乘枢纽及周边重要地理信息，能够为乘客规划高效、便捷的出行路径。</p> | <p>系统掌握城市轨道交通线网的空间布局与拓扑关系；具备扎实的城市地理方位感和快速识别地理位置的能力，培养学生利用地理知识为乘客提供精准、</p> | 54 |

| | | | |
|--|---|---------------|--|
| | 2. 地理信息应用与更新。能够熟练查阅轨道交通图、城市地图及相关地理信息系统（GIS），并持续关注线网扩展与周边环境变化，及时更新地理知识库。 | 个性化的出行方案解决能力。 | |
|--|---|---------------|--|

（4）专业实践环节

实践教学环节是衔接理论学习与岗位需求的核心载体，通过综合实训、专业实习等形式，强化学生对城市轨道交通运营服务岗位核心技能的掌握，具体要求如下：

①综合实训

在校内外进行车站客运组织、票务处理、应急处置、客户服务等实训。

车站客运组织实训：实训要求学生掌握城市轨道交通车站日常及高峰时段的客流组织原则和方法，具备引导乘客有序进出站、换乘及处理客流突发情况的能力。主要实训内容包括站厅与站台客流引导、闸机与售票机区域客流疏导、大客流应急组织方案实施、乘客换乘指引。

客户服务实训：实训要求学生掌握城市轨道交通客户服务的规范和技巧，具备耐心解答乘客咨询、妥善处理乘客投诉及提供个性化服务的能力，树立良好的服务意识。主要实训内容包括乘客问询应答、乘客投诉处理、特殊乘客（老弱病残孕）服务、服务礼仪规范训练。

票务处理实训：实训要求学生熟练掌握城市轨道交通票务系统的操作流程，具备车票售卖、充值、退换、异常票处理及票款结算的能力，能严格遵守票务管理规定。主要实训内容包括自动售票机与人工售票亭操作、各类车票（单程票、储值票等）处理、票务差错处理、票款清点与对账。

应急处置实训：实训要求学生熟悉城市轨道交通运营中各类突发事件的应急处理流程，具备快速响应、协调配合及妥善处置的能力。主要实训内容包括火灾应急疏散演练、设备故障应急处理流程操作、突发事件现场指挥与协调、应急救援设备使用。

②岗位实习

岗位实习旨在通过真实工作场景与实际操作训练，弥补课堂理论教学与岗位实践的差距。其核心目的是让学生将专业知识转化为实际操作能力，掌握车站客运组织、票务处理等核心岗位技能，同时培养应急处置、团队协作、客户服务等综合素养，为快速适应未来工作岗位奠定基础。通过岗位实习，学生能熟练操作各类车站设备与票务系统，精准执行客流引导标准化流程，面对大客流、设备故障等突发情况时，可按规范流程高效处置。在团队协作中，能清晰定位自身角色，与同伴配合完成复杂任务；面对乘客需求，能运用服务技巧提供优质服务，实现从“理论学习者”到“岗位实践者”的转变，满足城市轨道交通行业对高素质技能人才的实操要求。

（二）学时安排

结合学校实际，人才培养方案采用“2+0.5+0.5”学制，三年总学时数3364。课程开设顺序和周学时安排，以每学期的实施性教学计划为准。一般每学时不少于45分钟，18学时为1学分，岗位实习按每周30学时1学分计算，军训、入学教育、社会实践、毕业教育、综合实训等活动1周为20学时1学分。

公共基础课程学时1296，按照国家规定开足公共基础课程。专业课程学时1968；选修学时414；实践学时1706，包括专业实践环节学时、综合实践环节学时和课内实践教学学时。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。

表 7-1 教学学时分配比例表

| 课程类别 | | 学分 | 学时数 | | | 占总学时比例 |
|------------|--------|-----|------|------|------|--------|
| | | | 总学时 | 理论学时 | 实践学时 | |
| 公共基础课程 | 公共必修课程 | 59 | 1062 | 866 | 196 | 38.5% |
| | 公共选修课程 | 13 | 234 | 90 | 144 | |
| 专业课程 | 专业基础课程 | 20 | 360 | 252 | 108 | 58.5% |
| | 专业核心课程 | 46 | 828 | 288 | 540 | |
| | 专业拓展课程 | 10 | 180 | 162 | 18 | |
| | 专业实践环节 | 24 | 600 | 0 | 600 | |
| | 综合实践环节 | 5 | 100 | 0 | 100 | |
| 必修课合计 | | 154 | 2950 | 1406 | 1544 | 87.7% |
| 选修课合计 | | 23 | 414 | 252 | 162 | 12.3% |
| 总计 | | 177 | 3364 | 1658 | 1706 | |
| 理论学时占总学时比例 | | | | | | 49.3% |
| 实践学时占总学时比例 | | | | | | 50.7% |

表 7-2 教学进程表

| 课程类别 | 课程性质 | 序号 | 课程名称 | 学分 | 总学时 | 各学期学时分配 | | | | | | 考核方式 | | |
|------|------|----|-----------|----|-----|---------|------|----|-----|----|----|------|----|-------------|
| | | | | | | 理论学时 | 实践学时 | 一 | 二 | 三 | 四 | | 五 | 六 |
| 公共基础 | 公共必修 | 1 | 中国特色社会主义 | 3 | 54 | 54 | 0 | 54 | | | | | | 过程与结果性评价相结合 |
| | | 2 | 心理健康与职业生涯 | 2 | 36 | 36 | 0 | | 36 | | | | | |
| | | 3 | 哲学与人生 | 2 | 36 | 36 | 0 | | | 36 | | | | |
| | | 4 | 职业道德与法治 | 2 | 36 | 36 | 0 | | | | 36 | | | |
| | | 5 | 语文 | 11 | 198 | 198 | 0 | 36 | 36 | 36 | 36 | 54 | | |
| | | 6 | 数学 | 10 | 180 | 180 | 0 | | 108 | 72 | | | | |
| | | 7 | 英语 | 8 | 144 | 144 | 0 | 36 | 36 | 36 | 36 | | | |
| | | 8 | 历史 | 4 | 72 | 72 | 0 | 36 | 36 | | | | | |
| | | 9 | 信息技术 | 6 | 108 | 54 | 54 | 54 | 54 | | | | | |
| | | 10 | 体育与健康 | 8 | 144 | 18 | 126 | 36 | 36 | 36 | 36 | | | |
| | | 11 | 艺术 | 2 | 36 | 36 | 0 | 36 | | | | | | |
| | | 12 | 劳动教育 | 1 | 18 | 2 | 16 | 18 | | | | | | |
| | 公共选修 | 1 | 国家安全教育 | 1 | 18 | 18 | 0 | | | | | | 18 | 过程与结果性评价 |
| | | 2 | 中华优秀传统文化 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | | 36 | | |
| | | 3 | 党史国史 | 1 | 18 | 18 | 0 | | | | | | 18 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|-------|--------------|----------------|-----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|--------|-------------|-------------|
| 修课 | 4 | 职业发展与就业指导 | 1 | 18 | 9 | 9 | | | | | | 18 | 相结合 | | |
| | 5 | 创新创业教育 | 1 | 18 | 9 | 9 | | | | | | 18 | | | |
| | 6 | 工匠精神 | 1 | 18 | 18 | 0 | | | | | 18 | | | | |
| | 7 | 数字媒体创意 | 1 | 18 | 0 | 18 | | | | | 18 | | | | |
| | 8 | 演示文稿制作 | 1 | 18 | 0 | 18 | | | | | 18 | | | | |
| | 9 | 舞蹈 | 2 | 36 | 0 | 36 | | | | | 36 | | | | |
| | 10 | 篮球 | 2 | 36 | 0 | 36 | | | | | | 36 | | | |
| 专业课程 | 专业基础课 | 1 | 城市轨道交通概论 | 4 | 72 | 72 | 0 | 72 | | | | | | 过程与结果性评价相结合 | |
| | | 2 | 城市轨道交通礼仪 | 5 | 90 | 36 | 54 | | | 90 | | | | | |
| | | 3 | 电工电子技术 | 3 | 54 | 36 | 18 | 54 | | | | | | | |
| | | 4 | 城市轨道交通运营安全 | 4 | 72 | 72 | 0 | | 72 | | | | | | |
| | | 5 | 城市轨道交通机车车辆 | 4 | 72 | 36 | 36 | | 72 | | | | | | |
| | 专业核心课 | 1 | 城市轨道交通车站设备 | 4 | 72 | 36 | 36 | 72 | | | | | | | |
| | | 2 | 城市轨道交通客运服务实务 | 6 | 108 | 54 | 54 | | 72 | 36 | | | | | |
| | | 3 | 城市轨道交通通信与信号 | 6 | 108 | 54 | 54 | | | | 72 | 36 | | | |
| | | 4 | 城市轨道交通客运组织 | 8 | 144 | 36 | 108 | | | 72 | 72 | | | | |
| | | 5 | 城市轨道交通车站行车作业 | 6 | 108 | 36 | 72 | | | 36 | 72 | | | | |
| | | 6 | 城市轨道交通突发事件应急处理 | 8 | 144 | 36 | 108 | | | | 90 | 54 | | | |
| | | 7 | 智能化售票系统与票务服务 | 8 | 144 | 36 | 108 | | | 72 | 72 | | | | |
| | 专业拓展课 | 1 | 城市轨道交通客服英语 | 3 | 54 | 54 | 0 | | | | | 54 | | | 过程与结果性评价相结合 |
| | | 2 | 交通地理 | 3 | 54 | 54 | 0 | | | | | 54 | | | |
| 3 | | 城市轨道交通员工职业素养 | 2 | 36 | 36 | 0 | | | | | | 36 | | | |
| 4 | | 交通常用手语 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | | | 36 | | | |
| 专业实践环节 | 1 | 综合实训 | 12 | 240 | 0 | 240 | | | | | 240 | | 技能考核 | | |
| | 2 | 岗位实习 | 12 | 360 | 0 | 360 | | | | | | 360 | 校企双元评价 | | |
| 综合实践环节 | 1 | 入学教育 | 1 | 1周 | 1周 | 0 | 1周 | | | | | | | | |
| | 2 | 军训 | 2 | 2周 | 0 | 2周 | 2周 | | | | | | | | |
| | 3 | 社会实践 | 1 | 1周 | 0 | 1周 | | | | | 1周 | | | | |
| | 4 | 毕业教育 | 1 | 1周 | 1周 | 0 | | | | | | 1周 | | | |

八、师资队伍

1. 队伍结构

按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。合理配置教师资源，本专业拥有教师9人，其中中高级专业技术职务2人，“双师型教师”3人。

2. 专业带头人

专业带头人具有副高职称和较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外城轨行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

本专业专任教师具有城市轨道交通工程技术、轨道交通信号与控制等相关专业学历；具有相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；对本专业课程有较为全面的了解，熟悉城市轨道交通行业发展动态；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；熟悉城市轨道交通运营企业工作规范和流程，具备专业课程教学改革和实施能力。专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

本专业兼职教师主要来自于城轨及相关行业企业的高技能人才，具有中级及以上专业技术职务（职称），了解教育教学规律，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专业教学任务。

九、教学条件

（一）教学设施

本专业配备能够满足正常的课程教学的专业教室、校内实训实习室和校外实习基地。

1. 专业教室

专业教室具备有利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训实习室

校内实训实习具备钳工实训室、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，主要工具、设施设备及数量见下表。

| 序号 | 实训室名称 | 主要工具和设施设备 | |
|----|---------|--------------|----------|
| | | 名称 | 数量（生均台套） |
| 1 | 钳工实训室 | 工作台 | 1/2 |
| | | 台虎钳 | 1/1 |
| | | 钳工工具 | 1/1 |
| | | 通用量具 | 1/5 |
| | | 台式钻床 | 1/10 |
| | | 砂轮机 | 1/20 |
| | | 平板、方箱 | 1/5 |
| 2 | 电工操作实训室 | 维修电工技能实训台 | 1/2 |
| | | 成套电工工具 | 1/2 |
| | | 指针式万用表 | 1/2 |
| | | 数字式万用表 | 1/2 |
| | | 钳形电流表 | 1/2 |
| | | 兆欧表(2 500 √) | 1/2 |
| | | 兆欧表(1 000 √) | 1/2 |
| 3 | 消防技能实训室 | 二氧化碳灭火器 | 1/10 |

| | | | |
|---|-----------|------------------|------|
| | | 干粉灭火器 | 1/10 |
| | | 消火栓设备 | 1/20 |
| | | 火灾探测器（烟感） | 1/10 |
| | | 火灾探测器（温感） | 1/10 |
| | | 手动火灾报警按钮 | 1/10 |
| | | 火灾声光报警器 | 1/20 |
| | | 手提式消防电话分机 | 1/20 |
| 4 | 自动售检票实训室 | 自动售票机 | 1/20 |
| | | 自动检票机 | 1/20 |
| | | 自动查询机 | 1/20 |
| | | 半自动售票机 | 1/20 |
| | | 手持式检票机 | 1/5 |
| | | 车站计算系统工作站 | 1/40 |
| | | 车站计算系统软件（票务管理软件） | 1/40 |
| 5 | 安全门与车门实训室 | 滑动门系统 | 1/20 |
| | | 固定门系统 | 1/40 |
| | | 应急门系统 | 1/40 |
| | | 端门系统 | 1/40 |
| | | 中央接口控制盘（PSC） | 1/40 |
| | | 站台就地控制盘（PSL） | 1/40 |
| | | 安全门控制工作站（配控制软件） | 1/40 |
| | | 车门实训系统 | 1/40 |
| 6 | 行车实训室 | 计算机 | 1/4 |
| | | 车站语音通话系统 | 1/2 |
| | | 行车组织软件 | 1/40 |
| | | 综合监修统软件 | 1/40 |
| | | 道岔 | 1/40 |
| | | 转辙机 | 1/40 |
| | | 手摇道岔工具及钩锁器 | 1/20 |
| | | 信号旗 | 1/10 |
| | | 手信号灯 | 1/10 |
| 7 | 形体礼仪实训室 | 落地式大尺寸镜面 | 8 |
| | | 把杆（固定、移动式） | 10 |
| | | 形体训练地胶垫 | 150 |
| | | 礼仪训练镜（带照明） | 20 |
| | | 托盘（用于端托训练） | 30 |
| | | 高跟鞋（礼仪训练专用） | 20 |
| | | 旗袍、正装等礼仪服饰 | 20 |
| | | 音响系统（含功放、音箱） | 2 |
| | | 多媒体教学一体机 | 2 |

| | | | |
|---|-------------|---------------------|----|
| | | 更衣室储物柜 | 30 |
| 8 | 突发事件应急处置实训室 | 火灾模拟烟雾发生器 | 5 |
| | | 地震模拟振动平台 | 2 |
| | | 坍塌建筑模拟框架 | 2 |
| | | 模拟车祸车辆道具 | 2 |
| | | 消防灭火器（干粉、二氧化碳等多种类型） | 20 |
| | | 应急救援担架 | 10 |
| | | 消防水带及水枪 | 10 |
| | | 破拆工具组（液压剪、扩张器等） | 10 |
| | | 急救箱（含绷带、消毒用品等） | 5 |
| | | 消防服、头盔及防护装备 | 20 |
| | | 监控摄像头 | 10 |
| | | 应急指挥调度系统 | 2 |
| | | 多媒体教学设备（投影仪、幕布等 | 2 |

3. 校外实习基地

为了确保学生能够获得真实的工作经验和技能提升，城市轨道交通运营服务专业积极与动铁轨道交通运营有限公司、郑州铁兴旅服餐饮管理有限公司等知名企业建立紧密合作关系，共同打造高质量的校外实训基地。这些企业不仅具备丰富的行业经验和优秀的管理团队，还拥有先进的生产设备和技术实力。通过与这些企业的合作，学生将有机会深入企业一线，了解企业实际运作流程，亲身体验企业文化，并在企业技术人员的指导下参与城市轨道交通运营服务的相关实际工作。这种实践经验的积累不仅有助于学生加深对专业知识的理解和掌握，还为他们未来的职业发展奠定坚实基础。同时，校外实训基地也为学生提供了与企业员工交流互动的平台，有助于学生拓展人脉资源、了解行业动态和就业市场需求。

（二）教学资源

配备有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。

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、国家优秀教材、省级规划教材。专业课程教材选用能体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态的教材，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

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。配置有新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。专业类图书文献主要包括：城市轨道交通运营管理、行车组织、客运服务、信号与通信、车辆结构与检修、机电设备维护、安全管理与应急处置等专业核心类图书；交通运输政策法规、劳动法规等法律类图书；智能交通系统、大数据分析、人工智能等信息技术类图书；以及服务礼仪、沟通技巧、职业素养等人文社科类图书。

3. 数字教学资源

配备有与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例等专业教学资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（三）教学方法

结合城市轨道交通运营服务专业“实操性强、岗位场景固定、应急要求高”的核心特点，依托校内实训基地、VR 仿真平台及校企合作资源，构建“岗课赛证融通”的教学方法体系，具体包括：

1. 岗位模拟实训教学：还原车站站厅、站台、票务中心、应急指挥室等真实岗位场景，让学生扮演安检员、站务员、票务员等角色，开展客流引导、票务处理、乘客服务等标准化操作训练，强化岗位适配能力；

2. VR 仿真沉浸式教学：利用城市轨道交通 VR 实训系统，模拟大客流拥堵、设备故障、火灾疏散等高危或难复现场景，让学生在安全环境中反复演练应急处置流程，提升突发情况应对熟练度；

3. 项目驱动 + 任务拆解教学：以“车站日常运营一天”“大客流应急保障”等真实工作项目为载体，拆解为“票务设备巡检”“乘客投诉处理”“应急疏散组织”等子任务，引导学生以小组为单位完成任务，培养团队协作与问题解决能力；

4. 校企联合双师教学：由学校专任教师负责理论知识讲授，企业一线技术骨干、资深站务管理人员进课堂，开展设备实操、岗位规范、行业案例等教学，实现“课堂与岗位、理论与实践”无缝衔接；

5. 赛证融合教学：将城市轨道交通站务员职业技能等级证书考核标准、行业技能竞赛内容融入课程教学，以赛促练、以证验学，提升学生技能水平的行业认可度。

（四）学习评价

建立以“立德树人、能力为本、过程与结果并重”为核心的多元化、多层次教学评价体系，具体包括：

1. 过程性评价：贯穿课堂教学、实训操作与项目任务全过程，涵盖课堂参与、实训日志、任务完成度、团队协作、安全规范执行等方面，采用教师观察、小组互评、信息化平台学习轨迹记录等方式进行。

2. 结果性评价：主要包括期末理论考试、技能实操考核、综合项目答辩等，重点检验学生对专业知识与核心技能的掌握程度及综合应用能力。

3. 综合评价：结合过程性与结果性评价，引入企业导师评价、实习表现评定、职业素养考评等多维度内容，形成对学生知识、技能、

态度三位一体的全面评价。

十、质量保障和毕业要求

（一）质量保障

建设全员参与、全过程覆盖、全方位协同的人才培养闭环管理系统。通过制度化、规范化的质量保障机制，实现对教学活动的有效监控、对教学效果的精准评价、对教学问题的及时诊断，并据此动态优化人才培养方案、课程体系与教学方法，最终形成人才培养质量持续提升的良性循环。

1. 质量管理体系

构建并持续完善“校—教研组”联动、全员参与的教学质量管理体系。以学校宏观规划与督导为引领，以教研组具体实施与创新为基础，贯穿人才培养全过程，确保教学质量的持续改进与提升。学校层面由教务处，负责各专业与课程建设，统筹资源配置。组织学校的教学评估与专项检查。教研组作为质量管理的执行主体与专业共同体，负责组织日常教研、集体备课、教学反思与改进活动，确保教学质量要求在每一门课程、每一个课堂中落到实处。两级之间通过定期教学例会、专题研讨会等保持紧密沟通与协同，形成目标一致、权责清晰、反馈顺畅的管理闭环。

2. 听评课制度

为切实监控与提升课堂教学质量，建立了分层覆盖与多元目标的听课制度。校级领导与教学管理人员实施“推门听课”与“专题调研听课”，侧重于把握教学整体状况、督查教风学风，并对青年教师、新开课程进行重点关注，校领导每学期听课不少于3次，主管教学副校长不少于6次，教务处人员不少于8次。教研组层面则深入开展“同行听课”与“示范观摩听课”，侧重于教学内容、方法与效果的研讨

改进，形成互相学习、共同成长的教研氛围，每学期听课不少于6次。所有听课均需遵循“听-评-议-改”流程，通过书面记录与面对面反馈，为教师提供具体、建设性的教学改进建议。

3. 评教评学体系

学生评教：优化评教指标体系，不仅关注课堂教学效果，更注重对课程目标达成度、学习能力提升度的评价。采用随堂反馈与期末系统评价相结合的方式。

教师评学：引导教师对学生的学习过程、学习效果进行评价与反馈。

同行/督导评议：完善校、专业两级教学督导与同行听课制度。

企业/行业评价：积极引入行业企业专家，通过参与实习实训考核、课程共建等方式，对学生的实践能力、职业素养及人才培养方案与产业需求的契合度进行评价。

4. 校企联动督导机制

对于实践类课程，建立了校企联动的教学督导机制。学校与企业共同制定岗位实习要求及考核方案。企业选派技术骨干担任“企业督导”，与校内专业教师组成“双导师”团队，共同参与实践教学计划的制定、实施过程的巡查、学生实操的指导以及最终成果的考核。校内教研组定期组织赴企业走访，与企业督导共同开展实习中期检查与答辩评议，确保实践教学不脱节、不走样。通过校企联合督导例会等机制，实现实践教学问题的即时反馈与协同整改，有效保障了实践教学环节与产业需求的紧密对接，提升了学生的职业胜任力。

5. 反馈体系

建立反馈制度：定期召开专业教研会议、师生座谈会等，面对面沟通反馈，共商改进措施。

建立毕业生跟踪反馈机制，了解毕业生职业发展状况，收集其对学校课程体系与能力培养的长期反馈。

教务处及时收集各方评价数据，并确保将评价数据及时、精准地反馈至专业负责人与任课教师。

6. 人才培养动态调整体系

基于教学评价反馈信息，建立快速响应的人才培养内容动态调整机制。

学校层面：根据社会经济发展趋势、国家战略需求及综合评价反馈，定期对学校人才培养总目标、定位进行审视与优化。根据动态调整需求，出台相应政策，引导并支持专业与教师进行教学改革。优先将资源投向亟需改进和前景良好的领域。

专业层面：建立人才培养方案修订机制。专业负责人需每年结合毕业生反馈、企业评价、在校生学业数据等，对培养方案进行微调，确保其科学性与前瞻性。教研组每周开展教学教改研讨，将评价反馈中发现的问题作为核心议题，及时调整课程大纲、教学内容、教材及教学方法，动态更新课程体系与教学内容。根据行业企业评价，动态调整实习实训项目、更新实验设备、共建产业课程，强化学生实践创新能力培养。

教师层面：①课前学情分析与备课：教师需基于以往的教学反思与学生反馈，充分进行学情分析，明确教学改进点，精心设计教学方案，实现因材施教。②课后教学反思制度化：任课教师每次课后进行简要教学反思，每学期末提交详细的课程教学总结，重点分析教学目标的达成情况、教学过程中的得失，并制定下一轮教学的改进计划。③参与教研活动：积极参与每周的听课互评与教研活动，主动寻求同行帮助，将外部反馈转化为个人教学能力的提升。

通过校-教研组的有效分工与协同，依托规范的听课制度、多元的评学评教制度及深度的校企联动督导机制，实现了对理论教学与实践教学的全过程、全方位质量监控与保障，确保人才培养目标的高质量达成。

（二）毕业要求

学生通过三年的学习，达到以下标准，准予毕业。

1. 按规定修完所有课程，完成教学规定考试并且成绩合格；总学分不少于165分，必修学分154分，选修学分不少于11分。

2. 完成规定的实习实训，企业考核结果为合格及以上。

3. 思政与素养方面：坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具有坚定的理想信念和良好的思想道德；具有诚实守信、爱岗敬业、奉献社会的职业精神；具备良好人文素养与科学素养。

4. 专业技能方面：能读懂城市轨道交通系统图、设备布置图；掌握车站终端设备操作、客运服务、行车组织、客流控制、应急处理等技能；具备票务处理、设备维护及突发事件协调处置能力。

5. 综合能力方面：具有良好语言表达、文字表达、沟通合作能力及较强集体意识和团队合作意识；具有自主学习、终身学习的意识以及可持续发展的能力；拥有良好的学习与运动习惯及一定的心理调适能力；具有分析问题和解决问题的能力。