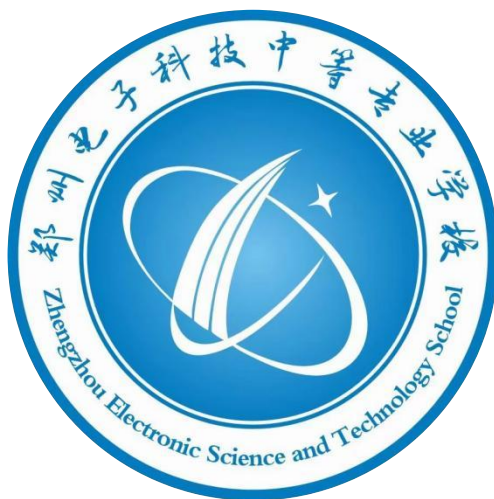




城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

(专业代码：700604)

专业负责人： 王亚宁

编制部门： 教务科

审核部门： 学校专业建设指导委员会

修订时间： 2025 年 07 月

目录

城市轨道交通运营服务专业人才培养方案.	1
一、专业名称及专业代码.	1
二、入学要求.	1
三、修业年限.	1
四、职业面向.	1
五、主要接续专业.	2
六、培养目标和培养规格.	2
（一）培养目标.	2
（二）培养规格.	2
七、课程设置.	4
（一）公共基础课程.	4
（二）专业（技能）课程.	13
（三）实习.	24
（四）实训.	24
八、教学进程总体安排.	25
（一）基本要求.	4
（二）教学进程安排.	13
（三）课时比例.	24
九、实施保障.	25

（一）师资队伍.....	28
（二）教学设施.....	28
（三）教学资源.....	29
（四）教学方法.....	30
（五）学习评价.....	31
（六）质量管理和安全规范.....	31
十、毕业要求.....	32
十一、附录.....	32

郑州电子科技中等专业学校

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

(一) 专业名称：城市轨道交通运营服务

(二) 专业类别：城市轨道交通类

(三) 专业大类：交通运输大类

(四) 专业代码：700604

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者

三、修业年限

三年

四、职业面向

序号	专业	专业类别	就业岗位	职业等级技能证书
1	城市轨道交通运营服务 (700604)	城市轨道交通类 交通运输大类	客运员、动车乘务 高铁乘务、站务员 行车值班员、票务 员、安检员 设备管理员	普通话资格证书 列车乘务员证书 车站值班员证书 铁路客运员证书 车站调度员证书

五、主要接续专业

接续高职专科专业举例：城市轨道交通运营管理

接续高职本科专业举例：城市轨道交通智能运营

接续普通本科专业举例：交通运输

六、培养目标与培养规格

（一）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。

（二）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）掌握城市轨道交通行车组织基本知识，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学技能：

（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和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康课、公共艺术课和公共选修课。专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课。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）公共基础课程

（1）中国特色社会主义

课程名称	中国特色社会主义	课程性质	公共基础必修课程	课时	36
主要教学	教学内容：涵盖中国特色社会主义的形成背景与理论体				

内容及要求	系、新时代的历史方位与使命任务、“五位一体”总体布局与“四个全面”战略布局的核心内涵。 教学要求：在中职学生认知基础上，引导学生树立拥护中国共产党领导、拥护中国特色社会主义的政治信念，增强对国家发展道路的认同感与自豪感。指导学生掌握中国特色社会主义的关键概念与核心要义，能结合所学专业分析国家产业政策与职业发展趋势，明确个人职业成长与国家战略需求的关联；引导学生将个人职业理想融入国家发展大局，提升社会责任感与历史使命感，为成长为合格的新时代技术技能人才奠定坚实思想基础。
-------	--

(2) 心理健康与职业生涯

课程名称	心理健康与职业生涯	课程性质	公共基础必修课程	课时	36
主要教学内容及要求	教学内容：涵盖心理健康核心标准（如情绪管理、人际适应）与中职生常见心理困扰（学业压力、人际矛盾、职业迷茫）的识别及调节技巧；自我探索和职业生涯规划阶段性规划，同时融入劳动精神、工匠精神等与职业素养相关的心理培育内容。 教学要求：本学科基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯规划发展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，既引导学生认识自我、管理情绪、应对人际压力，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，又结合职业发展规划，让学生明确职业兴趣、规划职业路径、提升职业适应力，在心理成熟与职业准备的双向赋能中，实现从校园到职场的平稳过渡与长远发展。
--	---

(3) 哲学与人生

课程名称	哲学与人生	课程性质	公共基础必修课程	课时	36
主要教学内容及要求	教学内容：涵盖马克思主义哲学基础、人生问题专题、职业实践关联内容等，同时融入劳模精神、工匠精神背后的哲学逻辑与人生智慧案例。 教学要求：引导学生树立辩证唯物主义与历史唯物主义的基本思维，增强理性看待问题的意识。指导学生掌握马克思主义哲学的关键概念与核心观点，培养学生用辩证思维化解人生困惑、用发展眼光规划职业路径的能力，能结合所学专业辨析职业发展中的机遇与挑战；帮助学生树立正确的人生观、价值观与职业观，将哲学思维转化为解决实际问题的能力，为成长为有思考力、有行动力的新时代技术技能人才奠定思想基础。				

(4) 职业道德与法治

课程名称	职业道德与法治	课程性质	公共基础必修课程	课时	36
主要教	教学内容：涵盖职业道德核心准则、中职生职业行为规				

学内容及要求	范；各行业典型职业道德案例、职业岗位中的道德冲突应对方法；法治基础内容；职场法治应用专题，同时融入新时代劳模精神、劳动精神与法治精神的融合教育内容。 教学要求：通过本学科学习让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规范，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。要求学生能够内化职业道德准则、外化法治行为规范，自觉提升职业境界，并学会运用法律维护自身合法权益、履行法定义务，为未来顺利融入职场和社会奠定坚实的思想与行为基础。
--------	---

(5) 语文

课程名称	语文	课程性质	公共基础必修课程	课时	228
主要教学内容及要求	教学内容：遵循祖国语言文字的学习规律和技术技能人才成长规律，依据学生身心发展特点，以语文学科核心素养为统领，整体建构、系统设计学校语文课程。由基础模块、职业模块和拓展模块构成，具体内容包括中外文学作品选读、实用性文本阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、跨媒介阅读与交流等等。 教学要求：语文课程要在九年义务教育的基础上，培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确				

	理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。指导学生学习必需的汉语拼音、汉字、语法语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的应用文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力，学习跨媒介信息获取与表达的能力，提高信息时代职业素养。指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，增强文化认同感和使命感，增强文化自信，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。
--	---

(6) 数学

课程名称	数学	课程性质	公共基础必修课程	课时	228
主要教学内容及要求	中职数学课程是中等职业教育阶段的一门公共基础课程，旨在培养学生运用数学知识解决实际问题的能力，为学生的专业学习和终身发展奠定基础。在数学知识学习和数学能力培养过程中，使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，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识，运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；使学生具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动				

	者和技术技能人才。
--	-----------

(7) 英语

课程名称	英语	课程性质	公共基础必修课程	课时	228
主要教学内容及要求	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，注重在教学内容中体现专业特色。包括人与自我、人与社会和人与自然三大主题范围，如校园生活，志愿服务，人类文明和多元文化，时代楷模和大国工匠等。学生通过学习这些主题能掌握语言基础知识和发展基本技能，形成积极的人生态度，树立正确的世界观、人生观和价值观。教学要求：在九年义务教育基础上帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听说读写等英语技能，初步形成职场英语的应用能力，激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯。				

(8) 信息技术

课程名称	信息技术	课程性质	公共基础必修课程	课时	72
主要教学内容及要求	本课程旨在培养学生信息技术核心素养，支撑专业学习与终身发展。主要内容包括：计算机基础、操作系统应用、办公软件操作（文字处理、电子表格、演示文稿）、网络基础与信息安全、信息检索与数据处理、程序设计初步等。				

	教学要求：通过理论、实操一体化教学，强化实际操作能力，提升信息道德与安全意识，为学生专业学习与未来职业发展奠定坚实基础。
--	---

(9) 体育与健康

课程名称	体育与健康	课程性质	公共基础必修课程	课时	132
主要教学内容及要求	通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握 1-2 项体育运动技能，提升体育运动能力，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式；发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。				

(10) 公共艺术

课程名称	公共艺术	课程性质	公共基础必修课程	课时	36
主要教学内容及要求	通过本课程的学习，使学生通过艺术鉴赏与实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导学生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌				

	握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。
--	--

(11) 历史

课程名称	历史	课程性质	公共基础必修课程	课时	60
主要教学内容及要求	教学内容：本学科是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，以中国历史发展基本脉络为主线，贯通古代、近代与现代，重点讲述历代制度演变、经济文化成就、民族交融与国家统一进程，突出中华文明的悠久性与连续性；近现代部分着重阐释中国人民为救亡图存、实现民族复兴进行的艰苦卓绝斗争与探索，深刻揭示历史和人民选择马克思主义、选择中国共产党、选择社会主义道路的必然性。 教学要求：要求掌握基本史实，形成正确的历史观、民族观与国家观，注重将历史知识与现实关怀相结合，提升职业素养与家国情怀，最终达成立德树人的根本任务。				

(12) 中国传统文化

课程名称	中国优秀传统文化	课程性质	公共基础选修课程	课时	36
------	----------	------	----------	----	----

主要教 学内容 及要求	教学内容：课程的教学内容涵盖多个维度，旨在帮助学生全面了解传统文化的内涵与价值。本学科立足中职生认知特点与成长需求，精选诗词文赋、传统技艺、民俗礼仪、思想智慧等核心内容，包括中国传统礼仪文明、古代教育精粹、古典文学与艺术、传统民俗（如服饰、饮食、节庆等）以及古代科技成就。 教学要求：通过沉浸式体验与实践性学习，引导学生感受中华优秀传统文化的独特魅力，理解其蕴含的精神内涵与价值理念，在文化认同与文化自信的培育中，将传统智慧与职业素养、生活实践相融合，助力其成长为兼具文化底蕴与专业能力的新时代技能人才。
-------------------	--

（13）普通话

课程名称	普通话	课程性质	公共基础选修课程	课时	12
主要教 学内容 及要求	中职普通话教学核心是提升学生口语交际与职业应用能力。主要包括：语音基础（声韵调、语流音变训练），表达技能（朗读、演讲、交谈），职业用语（服务、接待等情境口语）。要求发音标准、表达流畅，能根据不同职场语境恰当沟通，并养成说普通话的习惯，为其就业与发展奠定语言基础。				

（二）专业（技能）课

（1）城市轨道交通概论

课程名称	城市轨道交通概论	课程性质	专业基础课	课时	144
典型工作任务	1. 系统认知能力：能够从整体上理解城市轨道交通作为一个复杂大系统的构成及其相互关系。 2. 线路规划与读图识图能力：理解线路规划的基本原则,并能绘制和解读专业的轨道交通线路图、列车运行图。 3. 行车组织基础能力：掌握列车运行图的核心要素,理解行车调度的基本逻辑,具备初步的运输计划编制思维。 4. 车站运营与管理能力：熟悉车站的布局、设施和客流组织方法,掌握安全管理的要点和应急处置的基本流程。				
主要教学内容及要求	了解城市轨道交通的发展和作用,以及城市轨道交通各工作岗位的工作内容、职业素养,为自己的职业生涯做好规划,从而为后续课程的学习奠定了基础。 该课程具体内容包括 城市轨道交通概述、系统构成与基础设施、列车运行图、票务管理、城市轨道交通建设、运营的主要法律法规等主要学习。 通过该课程的学习,为后续专业课程(如城市轨道交通客运服务、城市轨道交通行车组织)奠定基础,适合城市轨道交通运营管理、车辆工程、铁道工程等专业的入门学习。				

(2) 城市轨道交通安全基础

课程名称	城市轨道交通安全基础	课程性质	专业基础课	课时	144
典型工作任务	1. 安全规则应用：熟练掌握《城市轨道交通运营安全管理规定》《消防法》等相关法规，能准确解答乘客安全疑问，对违规行为进行合规劝阻与处置。 2. 基础应急操作：掌握消防器材应急设备的使用方法，能在初期突发事件中开展基础处置。 3. 安全沟通与引导：面对乘客不理解安全规定或恐慌情绪时，能使用清晰、温和的话术解释原因、引导配合，避免冲突或恐慌扩散。				
主要教学内容及要求	城轨系统全链条的安全风险防控与基础保障，旨在培养学生具备系统的安全意识、风险识别能力和基础防护技能，让学生了解到城市轨道交通安全性和掌握安全管理基本原则。 本课程注重“理论+案例+实训”结合，通过事故案例分析（如地铁火灾原因复盘）、安全设备实操（灭火器使用演练）、风险识别模拟（图片/视频找隐患）等环节，帮助学生建立系统的安全认知，为后续学习专业安全课程（如行车安全、施工安全）及从事城轨相关工作奠定安全基础。				

（3）礼仪与形体训练

课程名称	礼仪与形体	课程性质	专业基础课	课时	72
------	-------	------	-------	----	----

	训练				
典型工作任务	1. 卓越的身体控制能力：标准站姿，养成挺拔、稳定、不僵硬的站姿，展现出自信和尊重。优雅坐姿，学会在不同场合下得体、含蓄的坐姿。稳健走姿，养成步伐平稳、协调、充满活力的走路姿态，传递出积极向上的精神状态。学会在拾取物品时保持美观和雅观。 2. 身体协调性与节奏感：通过形体操、舞蹈基础训练等，改善身体的协调性，使动作更流畅、自然。 3. 表情管理与眼神交流能力：学会通过微笑来传递友好和善意。养成与人交流时进行适度、真诚的眼神接触的习惯，展现专注和自信。 4. 手势的规范运用能力：学会在交谈、引导、介绍等场合中，如何运用手势来辅助表达，做到大方、得体、不张扬。				
主要教学内容及要求	理解城市轨道交通服务礼仪基本要求，强化训练，采用应用案例分析教学法，帮助学生纠正平常不良习惯，通过职业化的服务理念与服务技能训练，让学生掌握服务知识，提升服务技能，提高学生解决实际问题的能力。 该课程强调“知行合一”，通过大量实操训练（如情景模拟、分组演练）让学习者将理论转化为习惯，适合各类专业学生及职场人士提升个人形象与社交能力。				

(4) 城市轨道交通客运服务

课程名称	城市轨道交通 客运服务	课程性 质	专业基础课	课时	144
典型工 作任务	1. 高效沟通能力：能清晰解答乘客问询，使用礼貌用语，同时能听懂乘客需求，尤其对老人、儿童、残障人士等特殊群体，需调整沟通语速和方式。 票务操作能力：熟练操作售票机、闸机，快速处理购票、退票、卡票、储值卡充值等问题，能准确识别假币、异常车票，避免票务纠纷。 2. 客流引导：在早晚高峰、节假日等大客流时段，能通过手势、话术引导乘客有序排队候车、进出站，避免站台、闸机口拥堵。 3. 突发客伤应对：能快速判断乘客摔倒、磕碰等伤情，掌握基础急救知识，会正确拨打 120，同时做好现场隔离和乘客安抚，避免二次伤害。 4. 服务纠纷化解：面对乘客因延误、票务等问题产生的不满，能保持耐心，先安抚情绪再解释原因、提供解决方案，避免矛盾升级。 5. 初期应急处置能力：遇到屏蔽门故障、电梯停运等设备问题，能第一时间设置警示标识、引导乘客绕行，并同步上报车站控制室；遇到火灾、可疑物品等安全事件，能配合启动预案，协助组织疏散。				

主要教学内容及要求	城市轨道交通运营管理专业的核心课程，聚焦城轨客运服务全流程的规范与实践，旨在培养学生具备专业的服务能力和乘客导向的服务意识，根据不同类型乘客的服务需求差异，制定出不同的应对方案及策略；树立安全第一，服务至上的职业理念，培养耐心细致的服务态度，增强学生团队的协作意识。 本课程注重“理论+实训”结合，通过模拟站厅、车厢场景的实操演练，提升学生的服务熟练度和应急处理能力，为从事城轨站务、乘务等岗位奠定专业基础。
-----------	--

（5）城市轨道交通行车组织

课程名称	城市轨道交通行车组织	课程性质	专业核心课	课时	120
典型工作任务	1. 行车计划执行与调整：能熟练解读列车运行图，精准安排列车发车、到站时间，遇晚点、设备故障时，可快速制定临时交路，减少对整体运营的影响。 2. 多系统协同能力：能协调供电、环控、维修等部门，比如列车故障时同步协调救援列车出动、接触网断电/送电，确保各系统配合行车组织需求。 3. 突发情况快速响应：遇列车故障、区间火灾、乘客紧急停车等情况，能按预案在规定时间内启动处置流程，避免事态扩大。				

	4. 风险预判与决策：在恶劣天气、设备隐患等场景下，能提前预判对行车的影响，主动采取预防措施。
主要教学内容及要求	本学科主要学习列车运行的组织、指挥与协调，旨在培养学生具备规范、高效、安全地组织城轨行车的专业能力，并在面对突发事件时：如火灾、恶劣天气、客流突增等场景下，熟知列车停运、疏散组织及信息发布流程。 本课程以“理论+模拟实训”为核心，通过行车调度仿真系统、车站接发列车模拟等实操训练，提升学生对行车组织流程的熟练度，为从事城轨行车调度、车站值班、列车驾驶等岗位奠定专业基础。

（6）城市轨道交通车站突发事件应急处置

课程名称	城市轨道交通车站突发事件应急处置	课程性质	专业核心课	课时	96
典型工作任务	1. 突发事件识别与预判：能通过监控、乘客反馈、设备警报，快速识别故障、意外、安全事件，初步判断事件等级与影响范围。 2. 初期应急操作：掌握基础应急工具使用，能第一时间切断危险源、控制事态扩散。 3. 高效疏散组织：熟悉车站疏散通道、安全出口位置，				

	能通过手势、话术引导乘客有序撤离，尤其关注老人、儿童、残障人士等特殊群体。 4. 乘客安抚与信息传递能力：面对乘客恐慌，能保持冷静，用清晰、简洁的语言通报事件进展，缓解焦虑情绪，避免谣言传播。 5. 规范信息上报：能按流程向车站控制室、运营调度中心准确传递事件信息，避免关键信息遗漏或误报。 6. 多岗位协同配合：能与安保、维修、医护等人员高效配合，确保应急处置无缝衔接。
主要教 学内容 及要求	城市轨道交通运营管理专业的重要实务课程，聚焦车站各类突发情况的快速响应与规范处理，旨在培养学生具备保障乘客安全、控制事态升级的应急处置能力；提升团队协作能力，理解“单岗位高效处置+多岗位无缝配合”对控制事态的关键作用。 本课程以“场景模拟+实战演练”为核心，通过搭建仿真车站环境（含屏蔽门、应急通道、监控系统），让学生在沉浸式训练中掌握处置要点，为胜任车站值班、站务管理等岗位的应急工作奠定实战基础。

（7）人际沟通

课程名称	人际沟通	课程性质	专业核心课	课时	36
------	------	------	-------	----	----

典型工作任务	1. 共情与换位思考：能设身处地地理解他人的感受和立场，并让对方感受到你的理解。 2. 冲突管理与协商：当出现分歧时，能识别冲突根源，控制情绪，引导对话走向解决问题的方向，而非人身攻击。寻求“双赢”方案。 3. 说服与影响力：能够通过摆事实、讲道理、诉诸情感等多种方式，有条理地阐述观点，让他人自愿地接受和支持你的提议。 4. 建设性反馈能力：能够以对方易于接受的方式提出批评或改进建议。
主要教学内容及要求	《人际沟通》是一门培养学生个人沟通能力与社交素养的实用课程，聚焦沟通技巧的实际应用与关系维护，帮助学生在不同场景中实现有效表达与理解，能妥善处理沟通中的异议与冲突，避免矛盾升级，达成有效沟通。能根据沟通对象调整方式（如对上级正式、对朋友轻松），提升沟通适配性。 本课程强调“实践演练”，通过情景模拟（如模拟职场汇报、冲突调解）、角色扮演等方式，让学习者在实操中掌握技巧，适用于各类专业学生及职场人士提升社交与协作能力。

（8）票务服务

课程名称	票务服务	课程性质	专业核心课	课时	72
典型工作任务	1. 票务设备操作与业务办理技能：熟练操作售票机、闸机、客服中心终端，能快速解决设备卡顿、卡票、支付失败等常见问题。精准掌握票价体系、特殊票种政策，能准确计算费用、核验票证有效性，避免因规则不熟悉导致错办业务。 2. 乘客服务与需求响应技能：面对老人、残障人士、外籍乘客等群体，能调整服务方式，满足不同乘客的票务需求。能高效解答乘客票务问询，并结合乘客行程推荐最优购票方案。 3. 风险防控与纠纷处理技能：能准确识别假币、伪造车票、逃票行为，按流程记录证据并上报，避免票务收益流失。面对乘客因退票手续费、票卡异常等产生的不满，能先安抚情绪，再清晰解释规则、提供解决方案，避免矛盾升级。				
主要教学内容及要求	学生通过本课程学习，重点掌握票务服务全流程的规范操作与乘客需求响应，旨在培养学生具备高效、准确、友好的票务处理能力，并能够熟知票务系统如自动售票机(TVM)、半自动售票机(BOM)、闸机、票务管理系统(SC)，并在出现乘客票务纠纷时，熟知纠纷应对技巧，避免与乘客发生冲突。 本课程以“实操训练”为核心，通过模拟票务窗口、设				

	备仿真系统等实训环节,让学生在反复练习中提升操作熟练度与应急处理能力,为从事城轨站务票务岗工作奠定扎实基础。
--	--

(9) 客舱服务

课程名称	客舱服务	课程性质	专业核心课	课时	156
典型工作任务	1. 安全与应急处理能力：精通所有机上应急设备的使用，如氧气瓶、灭火器、救生衣、应急滑梯等。熟练掌握紧急撤离、迫降、释压、火灾等紧急情况的处置程序和口令。具备基本的医疗知识和技能，能使用机上应急医疗箱和自动体外除颤器，处理常见的空中医疗事件。时刻保持警觉，监控客舱安全，及时发现并排除安全隐患。 2. 服务流程与设备操作能力：熟练掌握从旅客登机、迎宾、空中餐饮服务到下降、送客的整个服务流程和标准。熟练操作厨房设备、客舱娱乐系统、行李舱、卫生间等。具备高效的餐食配送、饮料冲泡、酒水知识及服务技巧。				
主要教学内容及要求	《客舱服务》是航空服务、民航运输等专业的核心课程，聚焦民航客机客舱内的安全保障与服务规范，旨在培养学生具备专业的客舱服务能力、应急处置能力和乘客关怀意识；主要学习乘务员职业形象规范，客舱安全与应急处置，乘务员服务沟通与冲突处理等专业课程。				

	本课程以“模拟实训+情景演练”为核心，通过搭建仿真客舱环境（含座椅、安全设备、服务用品），结合全流程实操训练（如模拟紧急撤离、餐饮服务考核），让学生在沉浸式体验中掌握服务与应急技能，为从事民航乘务工作奠定专业基础。
--	--

（10）餐饮服务与管理

课程名称	餐饮服务与管理	课程性质	专业核心课	课时	120
典型工作任务	站内商业区餐饮服务规划、乘客餐饮需求分析、食品安全与卫生管理、餐饮服务流程实施（如点餐、配餐、结算）、客户投诉处理及突发情况应对。学生需模拟完成轨道交通特定场景（如站台快餐亭、列车配餐）下的服务任务，强调在客流密集、空间有限的运营环境中，提供高效、规范的餐饮服务，并有效管理服务现场与库存，确保服务品质与运营安全相协调。				
主要教学内容及要求	教学内容涵盖餐饮服务基础知识、轨道交通餐饮特点、食品安全法规、客户沟通技巧及应急处理流程。要求学生掌握餐饮服务标准操作，能针对乘客需求合理推荐产品，严格执行卫生规范，熟练使用餐饮设备及结算系统。教学强调实操训练，通过模拟车站餐饮服务场景，培养学生解决实际问题的能力，确保其具备在轨道交通环境下提供安全、高效、				

人性化餐饮服务的职业素养。

（三）综合实训

综合实训课程是专业技能课程教学的重要内容，是培养学生良好职业道德，强化学生实践能力和职业技能，提高学生综合职业能力的重要环节。通过校内实训室模拟演练，以及岗前培训等形式，使学生具备本职业岗位（岗位群）所要求的能力。

1. 通过现场参观、观看录像等方式，引导学生进入专业领域，初步了解专业概况，了解城市轨道交通等相关知识，增强对城市轨道交通相关认识，激发学生的学习兴趣，为学习后续专业技能课打下基础。

2. 由学校统筹组织，安排至合作实训单位的对应岗位。在实训单位专业技术人员的全程指导下，对学生开展岗位实践，通过真实岗位场景的学习，系统提升职业技术水平与岗位实操技能，实现理论知识与职业实践的深度融合，为后续胜任正式岗位奠定基础。

（四）实习

学生在校学习和实训，初步具备一定的技术知识和能力。为了把学生培养成为城市轨道交通运营服务高质量人才，实现“毕业即就业，上岗即能用”的教学目的，将学生送到合作实训单位进行顶岗实践，使学生在实践中学习和掌握岗位能力和综合能力，适应未来的工作环境，培养学生的专业能力。

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。1 周一般为 30 学时。实习实训一般按每周 30 小时（1 小时折 1 学时）安排。3 年总学时数约为 3200 学时。

专业课程学时一般占总学时的 2/3（包含入学教育及军训），其中学生在实习单位的实习进度根据人才培养方案确定，时间一般为 3 个月，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。

专业课程学时一般占总学时的 2/3，其中学生在实习单位的实习学生根据人才培养方案确定，时间一般为 3 个月，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。

选修课为公共基础选修课和专业选修课。

（二）教学进度计划安排

25 级城市轨道交通运营服务课程设置及课时安排

课程 分类	序 号	课程名称	学时安排			考核方式			学年/学期/周数/周学时数					
									第一学 年		第二学 年		第三学 年	
			总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	考 试	考 查	实 操	1	2	3	4	5	6
									18 周	18 周	18 周	12 周	18 周	6 周
公 共	必	1	中国特色社会主义	36	36				2					
	修	2	心理健康与职业生	36	36					2				

基础课			涯													
	3		哲学与人生	36	36						2					
	4		职业道德与法治	36	36		√					2		2		
	5		语文	228	228		√			2	2	2	2	4	4	
	6		数学	228	228		√			2	2	2	2	4	4	
	7		英语	228	228		√			2	2	2	2	4	4	
	8		信息技术	72	20	52			√	2	2					
	9		体育与健康	132	18	114		√		2	2	2	2			
	10		公共艺术	36	18	18		√		1	1					
	11		历史	60	60							2	2			
	选修	12		中华优秀传统文化	36	18	18			√					2	
		13		普通话	12		12							1		
		14		职业发展与就业指导	6	6										1
		小计			118 2	968	214				13	13	12	13	14	15
专业课	专业基础课	1		城市轨道交通概论	144	72	72	√			4	4				
		2		城市轨道交通安全基础	72	18	54	√			2	2				
		3		礼仪与形体训练	72	12	60	√			2	2				
		4		城市轨道交通客运服务	144	36	108	√			4	4				
	专业核心课	5		城市轨道交通行车组织	120	10	110			√			4	4		
		6		城市轨道交通车站突发事件应急处置	96	10	86			√			4	2		

	课	7	人际沟通	36	14	22	√			1	1					
		8	票务服务	72	36	36	√			2	2					
		9	客舱服务	156	36	120		√				4	4	2		
		10	餐饮服务与管理	120	36	84			√			4	4			
	拓展课	11	旅游基础知识	144	36	108		√						4	4	
		12	旅游政策与法规	144	144	0		√							4	4
		13	酒店管理基础	144	72	72									4	4
	小计			1464	532	932	0	0	0	15	15	16	14	14	12	
实训	1	入学教育及军训	30		30				√							
	2	安全教育	24	12	12				√	√						
	3	劳动教育	72		72				√	√	√	√				
	4	实习	360		360								√		√	
	小计		486	12	474											
总计			3132	1512	1620	0	0	0	28	28	28	27	28	27		
各学期课程门数									13	13	10	11	8	8		

(三) 教学学时分配及比例表

序号	课程类型		学时数	占总学时比例
1	必修课	公共课程	1128	36.02%
2		专业课程	1824	58.24%
3	选修课	公共课程	54	1.72%
4		专业课程	432	13.79%
理论教学比重			1512	48.28%

实践教学比重	1620	51.72%
--------	------	--------

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业带头人 1—2 名，应具有高级职称，有较高的教学水平和实践能力的同时具备丰富的本行业工作经验，并在本行业工作经历中取得突出成就。能够加强学科建设、完善学科结构、满足学校发展需要，能够为企业提供技术服务支持，专业带头人必须高素质的“双师型”教师。

2. 专业师生比符合标准建设要求，目前主要专任教师共 7 人，所有老师均为本科学历，具有专业技能证书，满足师生比 1: 20.

3. 师资水平及结构，基础课专任教师任职应具有本科及以上学历，专业教师应具有本专业本科以上学历，且具有两年以上企业工作经历。兼职教师应来自行业企业一线的高水平专业技术人员或能工巧匠，具有高级职称。专任教师团队中具有硕士学位的教师占专任教师的比例达到 35%以上，高级职称不少于 30%，获职业资格证书或教师系列以外职称教师比例达到 30%以上；每学期的兼职教师任课比例不少于 35%。

（二）教学设施

	序号	设备名称	型号/规格	数量
主要专业 仪器设备	1	A320 客机	18000*3900*2700mm	1
	2	票务管理模拟器	华硕电脑	1

装备情况	3	票务计算机系统	华硕电脑	2
	4	电子屏幕票务控制器	CC	2
	5	A320 客机前端（驾驶）	台	1
	6	A320 客机中端（乘务模拟）	台	1
	7	A320 客机后端（控制）	台	1
	8	乘务广播呼叫器	个	3
	9	安全逃生门	个	2
	10	化妆桌	张	10
	11	客运制服（女）	套	70
	12	客运制服（男）	套	70

（三）教学资源

1. 所有教材均是国家或行业规划教材。学校也重视教材建设,鼓励教师积极参加职业院校系列规划教材编写和适合本专业具有特色的校内教材的编写工作。所有实验、课程综合练习、实习与实训项目都有相应的较为完善的指导书,能够满足实践教学需要。在就业方面。学校通过校企合作为学生提供实习机会,校企双方技术人员开展互兼互聘的技术合作等。

2. 学校有完整的具有符合上级主管部门颁布的本专业指导性人才培养方案精神的校内实施性教学计划和实施性教学大纲。结合行业发展状况,紧贴市场需求,引入行业领军企业,合作开发校企共建项目,实行“产教融合”和“校企双元特色育人建设”培养技术技能型人才。

3. 通过细化专业职业技能要素，突出针对性、实用性和实践性；重新整合和优化课程结构，增强专业群内课程之间的关联度，重视专业基础课程体系，持续更新专业核心技能课程，在实训教学环节大量引入企业真实案例符合未来岗位需要。

4. 开设实战操作类课程及实训，调整专业实训时间，增设专业实训环节，在真实工作环境中开展企业实训，从而使参与实习的学生能够更加深入地了解企业的运营管理等内部运作的模式，专业技能课按照理实一体的要求，理实一体教学时数不少于 70%。按照专门的实训室课表，每学期固定实训室进行理实一体教学，制定学期实训计划。多媒体教学手段使用课时数不少于 90%。专业技能课的教学要注意激发学生的专业兴趣、引导学生的专业方向、培养学生的职业素养，在课程评价中要注重对专业面向岗位的知识、技能及职业素养的综合评价。

（四）教学方法

第一类方法：讲解理论专业知识以举例说明，让学生更好理解。

第二类方法：实操授课先讲解要领，注意事项，再演习给学生看。

第三类方法：指导学生实操和练习，注意操作规范。

第四类方法：让学生组队进行实操练习，进行指导，最后给出意见。

第五类方法：授课结束给学生布置课后作业，使学生加深印象。

（五）学习评价

应根据本专业人才培养方案的要求，建立科学合理的教学评价标准，制定适应城市轨道交通运营服务专业的评价办法，实行评价主体、评价方式、评价过程的多元化：专业技能课的教学评价实行校内校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核相结合；公共基础课实行过程评价和成绩评定相结合。不仅要关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注学生运用知识以及在实践中解决实际问题的能力水平，重视学生职业素质的形成。

学生所修课程均应考核，考核分为考试和考查。公共基础课、专业技能课一般为考试课程；专业选修课为考试或考查课程。文化课、专业知识课应推行教考分离，统一命题和阅卷；专业技能课可实行统一考试，集体评分。英语、计算机应用基础等课程可采取学校与社会考核相结合的办法，课程结业，组织学生参加社会认可的等级考核，取得相应的等级合格证。

（六）质量管理和安全规范

努力加强专业教学的科学化、规范化、制度化管理。建立教材使用的学校审批制度，确保教材使用的合理性和规范化；根据专业的特点，建立加强教学过程管理的有效机制，确保课堂技能训练的合理密度和强度，努力提高课堂教学的质量；从加强质量管理的要求出发，研究专业教学评价的改进方法，努力增强评价

的客观性，促进教学质量的全面提高。

设备操作规范：登乘引导→途中服务→到站送别环节无遗漏，符合“接一答二照顾三”服务原则（接待当前旅客，应答下一位，关注周边旅客）。培养“按标作业”职业习惯。强化“信号确认”“速度监控”“应急响应”等安全操作规范，衔接轨道交通运营实际需求，熟悉高铁司机室核心设备布局与功能，理解轨道交通“人机交互”标准化要求，掌握从“发车准备→区间运行→到站停车”全流程基础操作。

十、毕业要求

学校要完成人才培养方案规定的必修学时，各门课程经评定合格。学生需按要求参加入学教育和军训，按照学校要求参加毕业实习，方准予毕业。

十一、附录

人才培养方案修订审批表