

上海市浦东外事服务学校
城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

一、专业名称与专业代码

城市轨道交通运营服务专业（080700）

二、入学要求

招生对象为初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

学制为三年

四、培养目标

本专业主要面向城市轨道交通运营管理企事业单位，培养在生产、服务管理第一线能从事城市轨道交通行车组织、客运服务工作，具有公民基本素养和职业生涯发展基础的中等应用型技能人才。

五、职业范围

序号	就业岗位	职业资格（名称、等级、颁证单位）		
1	城市轨道交通车站行车值班员	城市轨道交通车站值班员职业资格证书（初级）	初级	上海申通地铁教育培训中心
		车站固定消防设施操作证（五级）	五级	上海申通地铁教育培训中心
		电工初级证书	初级	人力资源和社会保障局
		普通话证书	二级乙等	上海市语言文字工作委员会
		计算机操作员	五级	人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

2	城市轨道交通车站站务员	城市轨道交通车站站务员职业资格证书（初级）	初级	上海申通地铁教育培训中心
		车站固定消防设施操作证（五级）	五级	上海申通地铁教育培训中心
		电工初级证书	初级	劳动和社会保障局
		普通话证书	二级乙等	上海市语言文字工作委员会
		计算机操作员	五级	人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

六、人才规格

（1）职业素养

具有正确的世界观、人生观、价值观和爱国主义、集体主义、社会主义思想

遵守国家法律、法规，具有良好的职业道德和行为规范

具有正直和诚实的品质，有事业心和社会责任感，在工作中始终坚持实事求是、严谨认真的作风

具有较高的人文修养，吃苦耐劳，爱岗敬业

具有良好的人际交往、团队合作能力

（2）职业能力

具有基础的专业英语识读、会话能力

具有计算机基本操作能力

具有城市轨道交通线路组成、车站设备、运营组织、车辆系统的知识

具有车站客运服务、客运组织、票务管理的能力

具有车站运行组织以及行车事故先期处置及分析的能力

具有处理突发事件的应变能力

具有安全管理、环境控制、消防安全管理、设备安全管理的能力

七、主要接续专业

高职：城市轨道交通通信信号技术、城市轨道交通机电技术、城市轨道交通供配电技术、城市轨道交通工程技术

本科：轨道交通信号与控制、交通运输

八、课程结构

	公共基础课	专业技能课			能力拓展课
		专业核心课	专业选修课		
课程分析	• 语文 • 数学 • 英语 • 信息技术应用基础 • 职业生涯规划 • 职业道德与法律 • 经济政治与社会 • 哲学与人生 • 体育与健康 • 心理健康 • 音乐 • 历史	• 城市轨道交通专业英语 • 城市轨道交通系统 • 城市轨道交通行车组织 • 城市轨道交通车站安全 • 城市轨道交通系统环境控制 • 城市轨道交通售检票系统 • 城市轨道交通客运服务 • 城市轨道交通运营服务 • 服务礼仪 • 电工基础 • 电工技能		综合实训 工学交替 顶岗实习	• 普通话 • 创新思维 • 职业汉语能力 • 英语
	合	合			合
岗	专业基础能力	专业核心能力		专业拓展	

位 能 力 分 析			能力
-----------------------	--	--	----

合

岗 位 分 析	核心岗位：城市轨道交通行车值班员 相关岗位：城市轨道交通车站站务员
------------------	--------------------------------------

九、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、公共艺术、心理健康等课程。

专业技能课包括专业核心课和专业选修课，实习实训室专业技能课教学的重要内容，含校外实训、工学交替和顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考总学时	参考实训学时
1	语文	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语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、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。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，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全	216	0

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考总学时	参考实训学时
		的人格，促进职业生涯的发展。		
2	数学	在九年义务教育基础上，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识。培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。	216	0
3	英语	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、写等语言技能，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，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。	216	0
4	信息技术应用基础	使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。	108	100
5	职业生涯规划	使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成	36	0

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考总学时	参考实训学时
		才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。		
6	职业道德与法律	帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。	36	0
7	经济政治与社会	引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。	36	0
8	哲学与人生	使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。	36	0
9	体育与健康	与九年义务教育相衔接，把有利于提高健康意识、发展体能素质、提高身体基本活动能力、适应生存环境和体现合作精神的运动项目、技能和方法列为必选内容，主要包括田径类、体操类、球类和健康教育专题等四个系列。	216	212
10	心理健康	帮助学生了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适的方法。指导学生正确处理各种人际关系，学会合作与竞争，培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力。正确认识自我，	36	0

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考总学时	参考实训学时
		学会有效学习，确立符合自身发展的积极生活目标，培养责任感、义务感和创新精神，养成自信、自律、敬业、乐群的心理品质，提高全体学生的心理健康水平和职业心理素质。		
11	音乐	通过中外不同体裁、特点、风格和表现手法的音乐作品，使学生在情感体验中进一步学习音乐基础知识、技能与原理，掌握音乐欣赏的正确方法与音乐表现的基本技能，提高音乐欣赏能力和音乐素养。要重点选择旋律优美，具有经典性、代表性和时代感的名曲佳作，分析音乐与生活、音乐与社会、音乐与文化、音乐与情感之间的联系，加深学生对不同时期、不同地区、不同民族音乐所蕴涵的文化内涵与精神品质的理解。	36	0
12	历史	通过向学生们讲述历史事件、历史人物、著名的战役、盛世与治世、条款与协定、历史上的国家兴衰等等培养学生用历史的眼光看问题的方法与能力	36	
合计			1224	312

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考总学时	参考实训学时
1	城市轨道交通专业英语	● 主要教学内容：使用常用社交用语；识读轨道交通相关设备的英文名称；使用英语进行车站客运服务。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能提高学生的英语运用与表达能力。	72	72

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考总学时	参考实训学时
2	城市轨道交通系统	● 主要教学内容：城市轨道交通的概念、类型及特征；城市轨道交通的线路设备和车站设备；城市轨道交通的供电牵引系统；城市轨道交通的车辆构造；城市轨道交通的控制系统；城市轨道交通的车辆基地。 ● 教学要求：学生通过学习对轨道交通线概况、线路、道岔、车站的设备认识并知晓其作用，对轨道交通的车辆基地、车辆结构、信号设备、供电系统有基本认知并能说出各系统在轨道交通大系统内的作用。	144	0
3	城市轨道交通行车组织	● 主要教学内容：行车设备管理；车站行车组织；车辆基地行车组织；编制列车开行计划；施工检修作业管理；行车事故处置。 ● 教学要求：学生能够说出正线、车库内行车设备，了解行车调度的架构、工作内容和行车组织指挥层次。能说出日常城市轨道交通行车组织工作以及突发事件时城市轨道交通常用的行车组织形式，掌握行车组织工作基础知识。	72	0
4	城市轨道交通车站安全	● 主要教学内容：车站、列车事故预防及处理；根据相关法规条例进行安全生产；生产办公用房的管理；违禁物品的判断及处理；车站重点部位进出的登记与注销。 ● 教学要求：通过学习让学生提高安全生产的意识及责任感，能安全地进行生产活动。	72	0
5	城市轨道交通系统环境	● 主要教学内容：车站环境控制系统；车站防灾报警系统（FAS 系统）；车站机电设备自动控制系统（BAS 系统） ● 教学要求：学生能够完整说出城市轨道交通系统环境控制系统作用、组成，了解 FAS、BAS 系统	54	0

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考总学时	参考实训学时
	控制	作用及工作原理, 突发事件时, 能让车站的空调和通风设备按火灾工况运行。		
6	城市轨道交通售检票系统	● 主要教学内容: 介绍售检票系统; 车站车站售票、票务处理; 车站检验票; 车站计算机 (sc) 操作; 车站票务管理。 ● 教学要求: 学生能够说出自动售检票系统组成、功能及运营模式; 能用 BOM、EFO 系统处理乘客各种票务问题; 对车站 SC 系统作用及工作用途有所了解, 解决车站中的实际售检票相关问题。	54	18
7	城市轨道交通客运服务	● 主要教学内容: 城市轨道交通客运的相关概念; 城市轨道交通客运服务规范; 车站客运服务的实际问题; 非常情况下的客运组织; 客运服务的质量评价。 ● 教学要求: 通过课程学习, 学生能够说出车站场景下的主要客运设备、乘客服务规范流程、特殊情况下的客运安全服务和处理方法, 培养学生树立为乘客服务的意识。	108	54
8	服务礼仪	● 主要教学内容: 车站服务岗位中正确的服务动作如坐姿、走姿, 在车站服务过程中规范的服务礼仪。 ● 教学要求: 通过课程学习, 学生能够以一个较好的服务礼仪状态进入车站实习, 培养学生的服务意识与服务仪态, 培养学生良好的个人形象和公关素质,	36	18
9	电工基础	● 主要教学内容: 基本电工知识; 车站电流、电压以及常见电力问题处理 ● 教学要求: 学生能掌握基本的电工知识, 为车站上岗配备基础电工常识和电力安全常识。	144	0

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考总学时	参考实训学时
10	电工技能	● 主要教学内容：电工基础操作技能；初级电工应知应会内容 ● 教学要求：了解电工技术相关知识和技术，熟悉安全用电与电气事故应急处理的基本常识，掌握一般电路图的识读技术，能正确选用电工测量仪器仪表，具备检测、分析常用电气电路的初步能力。着重培养学生的科学思维方法、分析与解决问题的能力，使其成为具有创新精神和实践能力的高素质技术人才。	126	126
合计			882	424

2. 专业选修课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考总学时	参考实训学时
1	公共关系	● 主要教学内容：促进公众对组织的认识，理解及支持，达到树立良好组织形象；社会组织、集体或个人如何与其周围的各种内部、外部公众建立良好的关系。	36	0
合计			36	

3. 综合实训

将城市轨道交通专业英语、城市轨道交通系统、城市轨道交通行车组织、城市轨道交通车站安全、城市轨道交通系统环境控制、城市轨道交通售检票系统、办公自动化等课程学习成果，通过岗位实习，强化城市轨道交通客运服务、服务礼仪、电工基础、电工技能等专项操作技能，培养良好的工作态度和职业习惯，提高综合职业素养。

4. 工学交替

学生在校外实训基地完成工学交替，到城市轨道交通业开展实践、职业养成教育、短期见习等等。通过工学交替，增强学生对城市轨道交通的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生毕业就业打下坚实基础。

5. 顶岗实习

主要安排在城市轨道交通业的各部门开展顶岗实习，实习岗位涵括城市轨道交通行车值班员和城市轨道交通车站站务员接待服务岗位等，学生参与在实习岗位的工作计划安排、服务接待、业务开展，让学生熟练掌握各项操作技能，适应城市轨道交通业严明的管理制度，感受城市轨道交通企业文化，接受城市轨道交通运营部门人文环境的熏陶，提高综合职业能力，为顺利融入社会，走上城市轨道交通运营与管理的职业道路奠定基础。

（三）能力拓展课

普通话、创新思维、职业汉语能力、英语

十、教学时间安排

（一）教学活动时间安排表（单位：周）

学 期	入 学 教 育	军 训	课 堂 教 学	实 训 实 验	实 习	考 试	毕 业 设 计	机 动	假 期	总 计
一	1	1	15	1	0	2	0	1	0	20
二	0	0	16	1	0	2	0	1	4	24
三	0	0	16	1	0	2	0	1	8	28
四	0	0	16	1	0	2	0	1	4	24
五	0	0	0	0	20	0	0	0	8	28
六	0	0	0	0	23	0	1	0	0	24
总 计	1	1	63	4	43	8	1	4	24	149

(二) 教学进程表

课程类别	课程名称	课程编码	学时	学期						课型
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	语文	GG01	216	4	4	4				A
	数学	GG02	216	4	4	4				A
	基础英语	GG03	216	4	4	4				A
	信息技术	GG04	108	3	3					B
	职业生涯规划	GG05	36	2						A
	职业道德与法律	GG06	36		2					A
	政治经济与社会	GG07	36			2				A
	哲学与人生	GG08	36				2			A
	体育	GG09	216	3	3	3	3			B
	心理健康	GG10	36			1	1			A
	音乐	XD11	36			1	1			A
	历史	GG11	36			2				A
能力拓展课	普通话	XD12	18				1			A
	创新思维	XD13	72				4			A
	职业汉语能力	XD14	72				4			A
	英语	XD15	72				4			A
专业技能课	城市轨道交通专业英语	GDZY15	72	4	4	4				A
	城市轨道交通系统	GDZY16	144	4	4					A
	城市轨道交通行车组织	GDZY17	72				4			A
	城市轨道交通车站安全	GDZY18	72			4				A
	城市轨道交通环境控制系统	GDZY19	54				3			A

课程类别	课程名称	课程编码	学时	学期						课型
				1	2	3	4	5	6	
	城市轨道交通售检票系统	GDZY20	54			3				A
	城市轨道交通客运服务	GDZY21	108	3	3					A
	城市轨道交通运营服务	GDZY22	72				4			A
	服务礼仪	GDZY23	36	1	1					A
	电工基础	GDZY24	144	4	4					A
	电工技能	GDZY25	126			4	3			B
	专业选修课	公共关系	GDZY22	36			2			A
	综合实训	GDZY29								
	工学交替	GDGXJT	540					30		C
	顶岗实习	GDDGSX	540						30	C
合计			3528	36	36	36	36	30	30	

(三) 各类课程学时比例表

课型	学时			实训教学占比	课型占比
	总	理	实		
A	1656	1656	0	0%	47%
B	450	158	292	65%	13%
C	1422	0	1422	100%	41%
合计	3528	1486	2042	59%	100%

说明： A 类课为理论教学课程、B 类课为理实一体化课程、C 类课为实训课程。

十一、教学评价

构建以城市轨道交通运营服务标准为目标，致力于培养能理解并热爱轨道交通运营文化、具有较强职业情感和职业操守、具备较高的人文综合素养和一定的涉外沟通能力的应用型技能人才。同时，运用过程性综合评价模式，实现以实际工作任务为载体，重点关注学生在完成工作任务过程中表现出来的职业能力，结合其对相关知识的掌握程度予以综合评价。可采用课堂表现、实训操作、课后任务、模块考核等多点采分的形式对学生的各方面表现进行自评、组评、互评与结合的方法，给予更全面、更客观的综合评价。强调整合评价方案（知识与技能并重）、细化评价标准（能力评价）、丰富评价来源（多元评价），让教学评价的过程成为挖掘学生专业潜能的良机。该评价模式充分借鉴了英国爱德思的学生学习评价模式，强调与实际工作相结合，重视学习过程的检验，关注学生在学习过程中获得的职业能力和通用能力的提升。

十二、校外实训基地

目前该专业主要校外实训基地合作企业包括：上海地铁第一运营有限公司、上海德一置行物业管理有限公司。

十三、其他

（一）课程体系说明

本专业的课程体系包括公共基础课和专业技能课两个模块。专业课程设置是依据社会急需专业行业人才、与工作过程相一致的实践性强的课程，专业课教学方法基本以项目教学为主要教学形式。

（二）教学模式说明

1. 本专业课程的教学关键是模拟现场教学。在教学过程中，教师示范和学生分组操作训练要互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”的过程中认识饭店服务管理专业所从事的工作的礼仪特点，熟练文明礼仪规范。在教学过程中，以学生为本，注重教学互动，通过模拟饭店服务工作的语境对话、角色扮演、游戏等教学活动提高课堂教学的趣味性，增强学生的学习积极性及主动性。教师改变“单纯知识的传授”的传统教学模式，转为以岗位职业活动为单元组织教学，围绕各岗位开展活动，提高学生的学习兴趣，使学生具备该工作岗位所必需的能力。教学中倡导理论学习与实践学习一体化、教学语境化、教学信息化，注重职业语境的创设，通过多媒体课件、案例分析等方法，培养学生在复杂的工作关系中做出判断并采取行动的综合职业能力。

2. 充分发挥旅游服务和管理开放实训中心作用。在教学过程中，要创设模拟语境，

同时应加大实践、操作的容量，要紧紧密结合旅游职业技能证书的考证，加强考证实操内容的训练。在实践、操作的过程中，使学生掌握服务和接待的技能，提高岗位的适应能力。实训中心已具备现场教学, 实训, 职业资格证书考试的功能, 实现教学与实训, 教学与培训的有效统一，满足学生综合职业能力培养的要求。

（三）教学实施方案修改说明

1. 本实施方案参照的依据由原来 2006 年 9 月的版本改为 2016 年版本的《上海市中等职业学校城市轨道交通运营管理专业教学标准》。

2. 教育模式由原来的“2+1”改变为“2+0.5+0.5”模式（2018 级开始实施）。期中第五学期的“0.5”，学生在第五学期主要通过完成工学交替，提升专业运用能力，第六学期主要通过顶岗实习，为顺利融入社会，走上城市轨道交通运营服务的职业道路奠定基础。