

中等职业学校城市轨道交通运营管理专业教学标准(试行)

一、专业名称（专业代码）

城市轨道交通运营管理（080700）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

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

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得 1 或 2 个证书。

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。

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。

专业（技能）方向——城市轨道交通车站管理

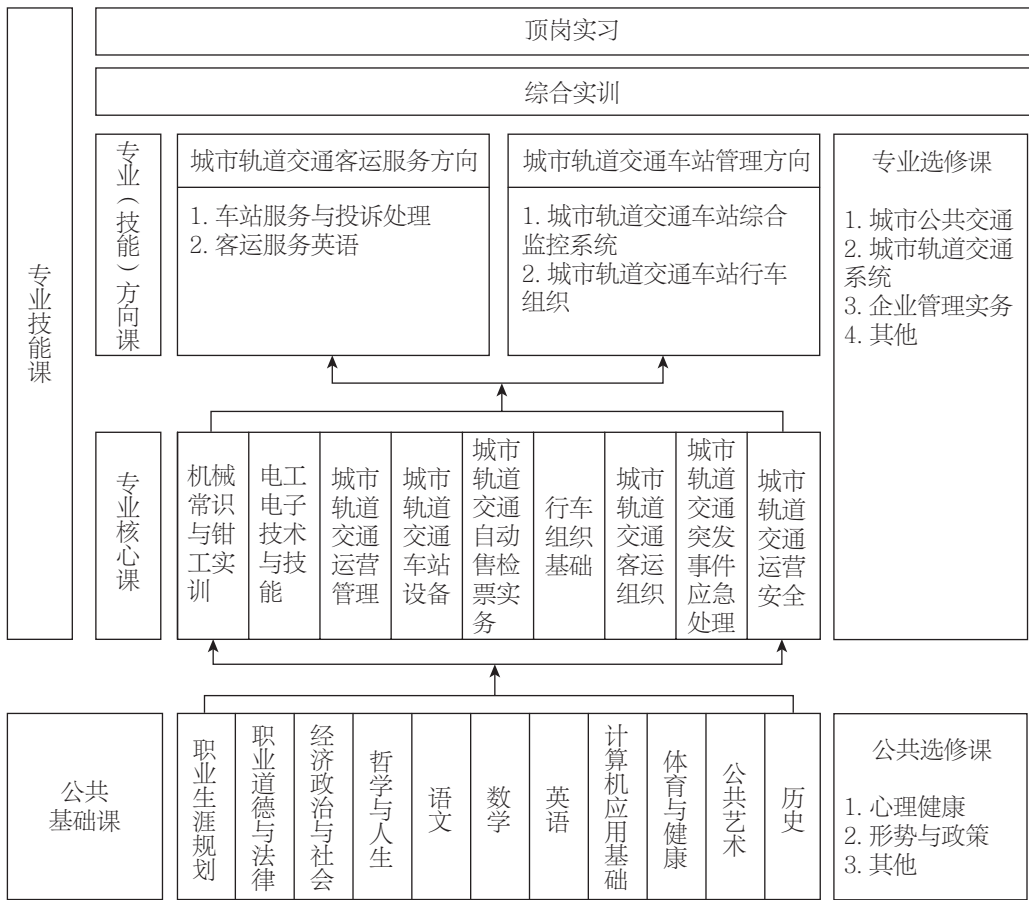
1. 掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式。
2. 掌握施工管理规定，能办理施工作业。
3. 能对车站设备进行监视、操作和应急处理。
4. 能办理正常情况下的行车作业。
5. 能协助办理非正常情况下的行车作业。

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、课程结构



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、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	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	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	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
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	192
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	160
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	160
8	计算机应用基础	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	128
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	160
10	公共艺术	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	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	64
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	64
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，了解其经济效益分析方法；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	64

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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）、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，能按照规定操作火灾报警系统终端设备	64
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程；能对 AFC 系统的简单故障进行判断和处理；能正确设置 AFC 系统的运行模式	64
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	64
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、大客流等客流组织	96
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事件处理原则；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	64
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	96

2. 专业（技能）方向课

（1）城市轨道交通客运服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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；掌握售票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；掌握乘车服务的英语词汇及常用对话；掌握应急服务的英语词汇及常用对话	64

（2）城市轨道交通车站管理

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	城市轨道交通车站综合监控系统	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	64
2	城市轨道交通车站行车组织	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	96

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	课程名称	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

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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，能够熟练使用消火栓和各类灭火器；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	自动售检票（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。

十、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 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

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	学分	学时	学期					
					1	2	3	4	5	6
公共基础课		职业生涯规划	2	32	√					
		职业道德与法律	2	32		√				
		经济政治与社会	2	32			√			
		哲学与人生	2	32				√		
		语文	12	192	√	√	√			
		数学	10	160	√	√				
		英语	10	160	√	√				
		计算机应用基础	8	128	√	√				
		体育与健康	10	160	√	√	√	√	√	
		公共艺术	2	36			√			
		历史	2	36		√				
		公共基础课小计	62	1 000						
专业技能课	专业核心课	机械常识与钳工实训	4	64	√					
		电工电子技术与技能	4	64		√				
		城市轨道交通运营管理	4	64			√			
		城市轨道交通车站设备	4	64			√			
		城市轨道交通自动售检票实务	4	64				√		
		行车组织基础	4	64				√		
		城市轨道交通客运组织	6	96				√		
		城市轨道交通突发事件应急处理	4	64					√	
		城市轨道交通运营安全	6	96					√	
		小计	40	640						

续表

课程类别			课程名称	学分	学时	学期					
						1	2	3	4	5	6
专业技能课	专业（技能）方向课	城市轨道交通客运服务	车站服务与投诉处理	6	96					√	
			客运服务英语	4	64					√	
			小计	10	160						
		城市轨道交通车站管理	城市轨道交通车站综合监控系统	4	64					√	
			城市轨道交通车站行车组织	6	96					√	
			小计	10	160						
	综合实训	电工操作技能实训	2	30		√					
		车站认知实习	2	30		√					
		消防与急救技能实训	2	30			√				
		自动售检票（AFC）综合实训	4	60				√			
		行车组织综合实训（城市轨道交通车站管理方向）	2	30					√		
		安全门与车门实训（城市轨道交通客运服务方向）	（2）	（30）					√		
		小计	12	180							
	顶岗实习			19	570						√
	专业技能课小计			81	1 550						
合计			143	2 550							

说明：

（1）“√”表示建议相应课程开设的学期。

（2）本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

十一、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。

十二、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，逐步形成校企合作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

十三、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，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	钳工技能操作台	1
		钳工工（量）具（组合）	1
		台虎钳	1
		钻床	1/10
		攻丝机	1/10
		砂轮机	1/10

续表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(生均台套)
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 V)	1/2
		兆欧表(1 000 V)	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
		车站计算机系统工作站	1/40
		车站计算机系统软件 (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

续表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(生均台套)
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
		综合监控系统软件	1/40
		道岔	1/40
		转辙机	1/40
		手摇道岔工具及钩锁器	1/20
		手信号旗	1/10
		手信号灯	1/10

（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。

十四、专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理,至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师应具有中等职业学校教师资格证书和相关专业资格证书，有良好的师德，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，有企业工作经验或顶岗实习经历，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。

应聘请城市轨道交通企业有经验的站务员、车站值班员、值班站长等参与教学活动，所聘人员应具有中级以上职业资格或者中级以上技术职称。

十五、其他

在教学的过程中不断探索和完善符合城市轨道交通行业发展要求的教学、考核和管理模式。关于课程项目化教学，一方面要以实际典型工程项目或案例

为载体，注重项目或案例的真实性、实效性和先进性；另一方面要加强与城市轨道交通运营企业结合，进行现场教学、实境教学。

鼓励各校开展课程改革，如采用项目教学、理论与实践一体化教学和基于工作过程一体化教学等课程教学模式，可按天或半天开展教学活动，各学校可根据自己实际情况安排。