

兰州城市建设学校

城市轨道交通运营服务专业  
人才培养方案

学校名称：兰州城市建设学校

学校主管部门：兰州市教育局

专业名称：城市轨道交通运营服务

专业代码：700604

修业年限：三年

# 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、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

修业年限 3 年（其中在校学习两年半，顶岗实习半年。）

## 四、职业面向

### （一）职业面向

表1 城市轨道交通运营服务专业职业面向

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

### （二）资格证书

#### 1、通用职业资格技能证书

表2 城市轨道交通运营服务专业通用资格证书

序号	考核项目	等级	要求
1	普通话等级证书	二乙及以上	必考

#### 2、专业职业资格技能证书

表3 城市轨道交通运营服务专业职业资格证书

序号	考核项目	等级	要求
1	城市轨道交通客运员	职业资格证书	三选一
2	城市轨道交通票务员		
3	城市轨道交通站务员		

### （三）主要接续专业

高职：城市轨道交通运营服务

本科：交通运输

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向城市轨道交通运营服务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

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

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。

#### （三）专业技能

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。
5. 掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式。

6. 掌握施工管理规定，能办理施工作业。
7. 能对车站设备进行监视、操作和应急处理。
8. 能办理正常情况下的行车作业。
9. 能协助办理非正常情况下的行车作业。

## 六、课程设置及要求

城市轨道交通运营服务专业以“工学结合”为特点，突出实用、灵活特色的“专业教学模块”核心课程以及通用性较强的“精品课程”构成的城市轨道交通运营服务专业课程新体系，建设优秀课程资源。以强化学生职业能力培养为目标，“工学结合、校企融合”为切入点，将职业素质训练贯穿于教学及实训的各个环节，确立以学生为主体的教学模式。

本专业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基础课、专业核心课和专业选修课，实习实训是专业课程教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

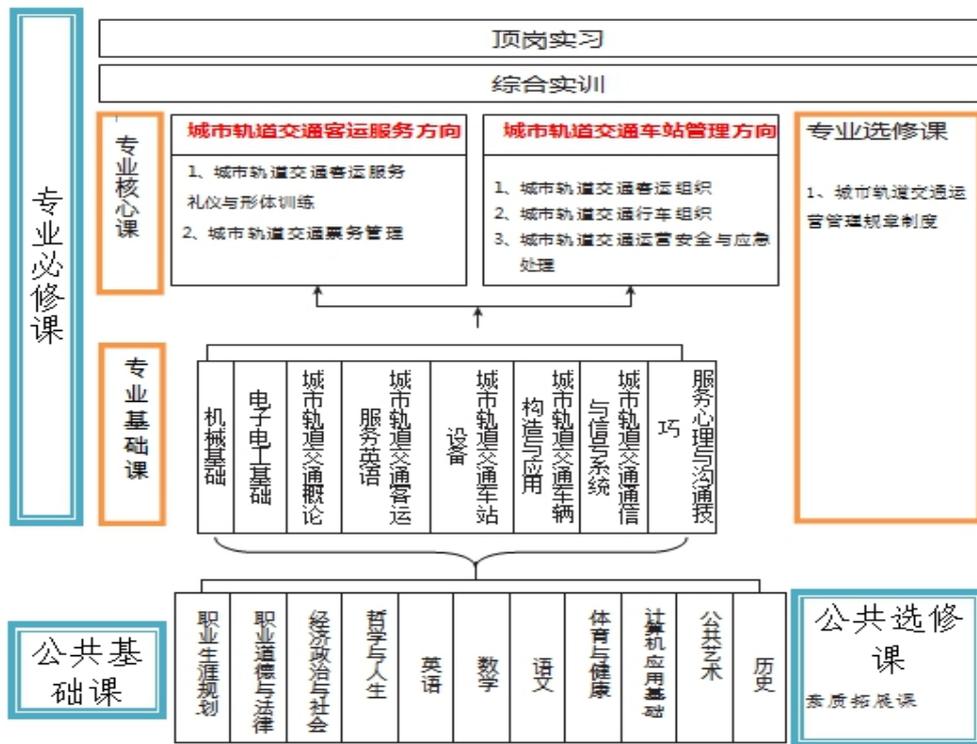


图 1 城市轨道交通运营服务专业课程体系图

## （一）公共基础课程

公共基础课包括德育课、文化课、体育、艺术教育、计算机基础等课程。

表4 公共基础课程设置及教学安排

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	职业生涯规划	本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育。其任务是引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。
2	职业道德与法律	本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。
3	经济政治与社会	本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。其任务是使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。
4	哲学与人生	本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。其任务是帮助学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。
5	语文	语文课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业能力的形成，以及继续学习奠定基础；提高学生的思想道德修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。
6	数学	本课程的任务是：使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

7	英语	本课程的任务是：使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。
8	计算机应用基础	本课程的任务是：使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。
9	体育与健康	本课程的任务是：树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。
10	公共艺术	公共艺术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。
11	历史	本课程的任务是：促进学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化；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；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；

## （二）专业课程

专业技能课包括专业基础课、专业核心课、专业选修课，实习实训是专业课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

### 1、专业基础课程

表 5 专业基础课程设置及教学安排

序号	课程名称	主要教学内容及要求
----	------	-----------

1	机械基础	本课程是一门专业基础课，旨在使学生了解常用量具与量仪的使用、机械传动的类型、特点和应用，掌握机械传动所需的基本知识和技能；掌握分析机械工作原理的基本方法；会简单的有关计算；会查阅相关的技术资料 and 选用标准件。能够分析和处理一般机械运行中发生的问题，具备维护一般机械的能力。
2	电子电工基础	本课程是研究电、磁以及电子技术在工程技术邻域应用的一门科学，是工程技术人必须具备的基础知识，通过本课程的学习，使学生掌握电路、电机以及电子技术方面的基本理论、基本知识以及工程技术领域中应用的基本方法和操作技能。
3	城市轨道交通概论	本课程主要学习城市轨道交通的历史发展、城市轨道交通规划与路网设计、线路与车站、车辆与供电、信号与通信、运行组织与经营管理等内容，使学生初步了解城市轨道交通的基本常识和基础知识。
4	城市轨道交通客运服务英语	本课程的教学内容主要围绕的是城市轨道交通客运服务，在初中英语的基础上，巩固和扩展学生的基础词汇和基本语法，熟悉交通专业英语常用的词句，主要培养学生在交通服务情境下如何正确的、恰当的使用英语，锻炼学生的英语口语表达能力和实际应用能力。
5	城市轨道交通通信与信号系统	本课程要求学生掌握城轨通信信号系统基础设备的组成和作用，具备一定的操作检修能力，能够熟练的观察城轨通信信号设备正常工作状态及正常工作指标，能使用常见的电工、电子仪表对城轨通信信号设备的特性进行测试，能够熟练的完成信号机、轨道电路、转辙机的日常维护检修。
6	轨道交通车辆构造与应用	本课程使学生应熟悉和了解现代轨道交通车辆的类型、构造、动力学性能及一般设计方法，了解轨道车辆噪声的产生及防护措施，了解国内外轨道交通轨道车辆设计制造的新方法、新工艺、新技术、为学生今后从事轨道车辆技术工作奠定良好的基础。
7	轨道交通车站设备	本课程主要学习轨道交通车站的设备或系统的结构组成、使用、维修及故障处理等方面的技能型知识，主要包括自动售检票系统、电扶梯系统、消防系统、环控系统、给排水系统、低压配电及照明系统、屏蔽门系统及机电设备控制系统等。通过学习使学生熟悉车站设备的结构、工作原理等基本理论知识，依据轨道交通车站站务人员和机电设备维修人员的典型工作任务，在教学过程中培养学生的岗位技能和职业素养，使其内化为学生的基本素质，以满足城市轨道交通行业对高素质、高技能型人才的迫切需求。
8	服务心理与沟通技巧	本课程主要使学生了解城市轨道交通客运服务礼仪的基本要求，学习与乘客的沟通技巧，能够运用服务礼仪来提高自身服务质量，学习并掌握乘客投诉处理的原则，掌握服务纠纷处理的原则及技巧。

## 2、专业核心课程

**表6 专业核心课程设置及教学安排**

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	城市轨道交通 客运服务礼仪 与形体训练	本课程旨在通过形体礼仪训练塑造学生职业素养，提升学生自身的内涵和气质，理解城市轨道交通服务礼仪基本要求，强化训练，采用实际的案例分析教学法，帮助学生纠正平常的不良习惯，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。
2	城市轨道交通 票务管理	本课程要求学生了解城市轨道交通票务管理系统的基本知识，熟悉票务管理工作的一般内容及票务管理的程序，能够熟练的操作自动售检票系统终端设备，通过实践教学，能够熟练处理特殊情况的票务，学会票款分析。
3	城市轨道交通 客运组织	本课程以票务员、乘务员职业资格鉴定考核为指导，了解城市轨道交通车站和客运组织工作、乘务管理等方面的知识，重点掌握城市轨道交通客运流程、任务、特点、原则、客运组织的管理系统及客运组织能力的技术措施，使学生具备车站客流组织和管理的的能力。
4	城市轨道交通 行车组织	本课程主要使学生了解城市轨道交通行车组织基础；熟悉列车自动控制系统、车站行车作业组织和车辆基地作业组织、行车调度工作等；能够编制列车运行图、车场行车作业计划及车场接发车作业，具备列车运行组织、列车运行调整的调度技能。
5	城市轨道交通 运营安全与应 急处理	本课程主要使学生了解城市轨道交通行车安全、设备安全、消防安全等基本知识，熟悉城市轨道交通常见的事故处理，了解交通应急管理等相关的法规和评价标准，使学生能够安全的操作设备，当发生紧急情况时具备处理紧急事故的能力。

**3、专业选修课程**

**表7 专业选修课程设置及教学安排**

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	城市轨道交通 运营服务规章 制度	本课程主要使学生了解城市轨道交通运营所涉及的主要设备及岗位，掌握岗位人员的岗位职责与作业标准，行车主要设备的操作维护规则以及安全管理规则等，为学生将来的实习和工作打下基础。

**4、综合实训**

**表8 综合实训安排**

序号	实训项目	主要内容
----	------	------

1	机械基础综合实训	掌握机械传动所需的基本知识和技能；掌握分析机械工作原理的基本方法；能够分析和处理车站一般机械运行中发生的问题，具备维护一般机械的能力。
2	车站机电综合实训	能够掌握安全门系统、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。
3	客运与票务综合实训	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。
4	调度指挥综合实训	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。

## 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。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 全学程教学历程

表 9 城市轨道交通运营服务技术专业全学程教学历程表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	A	A	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D
二	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	D
三	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	D
四	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	D
五	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	D	D
六	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F

注：A 入学教育，B 军事训练，C 课程教学，D 复习考试，E 技能鉴定，F 顶岗实习，H 综合实训

### (二) 课程设置及学时分配表

表 10 课程学时学分分配表

学分分配	学时总数	学分总数	备注
总学分	≥3000	170 左右	
公共基础课	≥1000	≥55	
选修课	≥300	≥17	
实践课	≥1500	≥75	

### (三) 课程设置及学时分配表

表 11 理论与实践教学学时数比例表

课程类别	学时数	占总学时百分比	备注
理论教学	1350	42.1%	
实践教学	1854	57.9%	
总学时	3204	100%	

注：1、理论教学总学时包含公共课与专业课总学时（不含实验课）

2、实践教学总学时包含实验、实训学时数

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

城市轨道交通运营服务专业现有公共基础课、专业课教学的专任教师 20 人，生师比达到 18:1。其中，高级职称 6 人，中级职称 7 人，初级职称 7 人，全部为本科以上学历，且其中 3 位教师参加了城市轨道交通运营服务专业国培班。城市轨道交通运营服务专业师资力量雄

厚，年龄结构合理，教学经验丰富，对专业培养目标、课程体系、教学技巧有较全面的把握能力。继续依托“兰州市职业教育名师工作室”的科研引领和教师培养功能，通过从行业、企业、高职院校等聘请专业技术能手和专家组成专业建设指导委员会，指导专业建设与课程改革。发挥特聘专业带头人的作用，积极开展课题研究、校本教材编写、资源建设等，提升专业教学团队的理论水平、技术能力和教学能力，在专业建设与课程改革中发挥重要作用。

#### 1. 专业带头人的基本要求

专业带头人，通过国外进修、国内培训、深入企业实践、参与课题研究，辅导学生技能竞赛、编写校本教材等多种途径，着力培养1名市级专业带头人，提升专业带头人的理论水平、技术能力和教学能力，在专业建设与课程改革中发挥重要作用。

#### 2. 骨干教师的基本要求

在企业参与和专业建设委员会专家的指导下，充分发挥专业带头人的科研引领作用，通过参加国家、省级骨干教师培训、企业实践、参与教学科研、实训基地建设、技能竞赛辅导等多种途径。

#### 3. 专任教师、兼职教师的配置与要求

按照专兼结合的方针，增加专业教师中具有实操能力教师比例，聘请更多的行业专家到学校担任兼职教师，建设和完善兼职教师资源库。定期聘请企业、行业技术骨干来校讲学，参与学校专业建设和实训基地建设。

#### 4. “双师型”教师的基本要求

专业教师要求取得教师资格证和至少一个与专业相关的职业技能等级证，可认定为双师型教师。具备“双师”资格的比例达到60%，“双师型”素质教师比例达到80%；专业教师赴企业实践率达100%，辅导学生技能大赛参与指导率达88%。

## （二）教学设施

### 1. 专业教室条件

每个教学班均配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或Wi-Fi环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃

生通道畅通无阻。

## 2. 实训设施

学校建成城市轨道交通运营服务综合性实训基地 1 个，含售检票系统、列车自动控制系统、信号系统、牵引供电系统、塞拉门、列车模拟驾驶系统、屏蔽门系统、车站控制室等八大实训模块；城市轨道交通形体礼仪实训室 1 个；电工与电子技术实训基地 1 个。

**表 12 城市轨道交通运营服务专业实训室基地一览表**

办学经费及来源	省级财政、市级财政拨款		专业仪器设备总价值 (万元)		720 万元
	主要专业仪器设备装备情况	序号	设备名称	型号/规格	数量
1		地铁车站自动售检票系统等	手动、自动售票机；自动检票机	7 套	2014
2		地铁车站 BAS 系统、FAS\PA 系统	环控、消防、广播系统	3 台	2014
3		地铁 IBP 盘	地铁 IBP 盘	1 套	2014
4		地铁信号、道岔系统等	地铁信号、道岔系统等	1 套	2014
5		ATC 城轨自动控制系统	ATC 城轨自动控制系统	1 套	2014
6		屏蔽门系统	地铁车辆、站台、乘客信息系统	1 套	2017
7		列车模拟驾驶系统	列车模拟驾驶	1 套	2019 年
8		车站仿真软件	车站设备仿真操作、一日化作业	2 套	2017、2019 年
专业实习实训基地情况	序号	实训基地名称	合作单位	校内 / 外	实训项目
	1	城市轨道交通实训基地	湖南高铁时代数字化科技有限公司	校外	城轨综合实训

表 13 实训室负责人一览表

序号	实训室成员	实训室	职 责
1	高立明	地铁车站自动售检票系统等	①能有效地组织与开展本实训室实训教学、安全检查、卫生、学生管理等工作； ②制定本实训室每学期教学进度计划表； ③做好本实训室学生管理、学习反馈情况记录； ④做好本实训室内各实训设备维护与保养，保证各设备能正常运行；
2	王兴慧	地铁车站 BAS 系统、FAS\PA 系统	
3	高立明	车站控制室	
4	赵一龙、董大韦	地铁信号、道岔系统等	
5	张小艳	ATC 城轨自动控制系统	
6	张国伟	列车模拟驾驶	

### （三）教学资源

学校整合专业优质教学资源，引进和开发行业资源。重点加强网络课程、网络教学课件、虚拟实训、实践录像、网络题库等建设，建成共享型专业教学网络资源库，为学生搭建自主学习的平台，为教师提供丰富的教学资源，其中：

专业图书：包括纸质图书和电子图书近 5000 册。

专业教学文件库：主要包括专业人才规格、课程体系、课程标准、教学内容、教学指导、学习评价等要素。

专业素材库：包括课程资源、网络课程、专业标准和职业资格认证资源等。

### （四）教学方法

以强化学生职业能力培养为目标，将职业素质训练贯穿于实训教学各环节，确立以学生为主体的教学模式，推行工作过程为导向的教学方式。按照企业工作要求制定教学目标。将城市轨道交通运营服务专业职业能力进行分解，围绕职业素质、专业基础能力、专业专项能力、专业综合能力分模块进行教学，在专业知识的传授上完成由易到

难、由简单到复杂循序渐进的过程，使学生由浅入深地学习，使每个职业能力的培养与形成依次递进。

充分利用数字化教学资源、校企合作资源，推进本专业开展项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学、仿真模拟教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，逐步推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，加大实践教学力度，做好专业实训教学超过 50%，提高课堂教学质量，强化学生职业技能训练。

### **（五）学习评价**

构建多方共同参与的以能力为核心的评价模式，由学校教学督导办公室、教务科及城市轨道交通运营服务所属科室共同负责对城市轨道交通运营服务专业教学秩序、教学质量和教学工作状态进行监督、检查、测评。进一步完善、落实学生评教、信息反馈等相关监控、评价制度，完善期中、期末质量评价。把课程考试与职业资格鉴定相结合，实现技能实训、理论考试、劳动纪律、企业评价等多元化的考核形式。

#### **1、理论课程的考核评价**

理论课程采用平时作业成绩（作业、课堂表现、小组合作、出勤）占 30%，理论考试占 70%的纸笔形式进行考核，考试主要题型包括填空、选择、判断、简答、论述、绘图题。全方位对学生学习情况进行评价和考核。

#### **2、实践课程的考核评价**

实训课程采用了平时成绩（平时实训作业、项目任务考核、出勤及纪律）占 30%，实训操作考核占 70%，以实操任务完成情况方式进

行考核，全方位对学生实际操作能力进行评价和考核。

### **3、顶岗实习的考核评价**

培育学生职业道德，引导学生全面发展。构建由学校、实习企业、技能考核三个方面考核评价机制，综合评定学生学习效果。实习的出勤成绩占学生实习综合评价成绩的10%，由实习企业负责评定；工作态度及任务完成情况的业绩考核占综合考核成绩的50%，由实习企业和实习指导教师共同负责评定；学生按照实习项目和任务要求，制定工作计划，撰写工作日记，填写任务工作单，项目完成后撰写工作总结，这部分成绩占综合考核成绩的40%，由校内专业指导教师负责评定。把学生的“德、勤、绩、技、能”全部涵盖其中，引导学生全面发展，努力提高学生综合职业素养。

### **（六）质量管理**

为确保人才培养方案的顺利实施，学校建立了完善的教学管理组织机构，制定了相应的教学管理制度，建立了企业参与的教学质量评价与监控体系；在校企合作方面建立了相应的组织和运行机制，以保障人才培养方案的实施质量。

#### **1. 教学组织管理系统**

校长全面负责学校的教学工作，分管教学的副校长协助校长主持教学日常工作。学校教学的重大改革举措和重要政策措施等，由校长办公会讨论立定。学校实行学校、专业科二级管理。教务处是学校教学管理的主要职能部门，专业科是学校教学管理机构的基本单位。为加强学校的教学管理工作，成立了学校教学工作委员会，教学工作委员会是在校长领带下，研究和决定学校教学管理工作出现的一些重大问题、对学校的教学工作进行调查、研究、评估、检查和指导。为专

业建设各专业成立了专业建设委员会，对各专业人才培养模式、人才培养方案、教材建设、重大教学改革工作进行研究、指导。

## **2. 教学管理制度**

学校建立并严格执行了教学组织管理、教学运行管理、师资队伍建设、教学质量与评价和教学基本建设管理制度，确保了人才培养工作的顺利进行。

### **(1) 教学运行管理制度**

学校制定了《专业建设与管理办法》、《课程建设与管理办法》、《实验实训教学管理规定》、《学生顶岗实习管理办法》、《教师教学工作规范与基本要求》等制度，并在教学运行中严格执行，确保教学工作的顺利进行是。

### **(2) 师资队伍建设制度**

学校制度了《专业带头人选拔与管理办法》、《双师素质教师认定与管理办法》、《兼职教师聘任与管理办法》、《教师到企业实践锻炼管理办法》等制度保障，教师队伍建设工作，提高专业教师的整体素质，确保人才培养质量。

### **(3) 教学基本建设管理制度**

学校制定了《校内实训基地建设与管理办法》、《校外实训基地建设与管理办法》、《教学仪器设备管理办法》等制度，加强教学基本条件建设，确保人才培养工作的顺利实施。

## **3. 顶岗实习的管理**

(1) 建立顶岗实习组织机构，完善学生顶岗实习管理制度。为加强学生顶岗实习管理，学校制度了《兰州城市建设学校学生顶岗实习管理办法》，成立了由校长作组长的学生顶岗实习工作领导小组，

顶岗实习工作领导小组负责统筹、协调、指导全校各专业的顶岗实习工作。各专业成立由专业科室主任任组长，各专业建设负责人、骨干教师和企业兼职教师组成的学生顶岗实习工作组。

(2) 加强学生顶岗实习的过程管理。顶岗实习前各专业根据课程标准的要求，与实习单位共同编制本专业学生顶岗实习大纲，明确实习目标和内容。学生到实习单位顶岗实习前，学校、实习单位、学生签订三方顶岗实习协议，明确各自责任、权利和义务。对集中实习的实行双指导教师制度，对分散实习的指定专业教师进行跟踪管理。

(3) 校企双方共同制定顶岗实习评价标准，共同对学生进行考核。

#### **4. 企业参与的教学质量评价与监控体系**

(1) 构建二级教学质量组织系统。建立学校、专业科室构成的二级教学质量组织。学校教学工作委员会作为全校教学质量工作的决策机构。委员会成员由校长、副校长、教务主任、各专业科科长、教师和企业兼职教师、管理人员代表组成，校长担任教学工作委员会主任、副校长和企管管理人员任副主任，教学工作委员会日常工作由教务科负责，教学督导组、各专业科室协调配合，企业兼职教师、管理人员及学生信息参与的质量评价与监控组织系统。

(2) 建立教学质量评价与监控制度体系。一是建立日常教学检查制度。二是建立各级人员听课制度。三是建立教师教学工作考核制度，对教师的教学工作从质和量两方面进行考核，考核结果是职称评定挂钩。四是建立学生民主评教制度。五是建立奖惩制度，设立教学优秀奖，奖励在教学工作中业绩突出的一线教师；实行学期业绩建立教学事故责任追究制度，对各类教学事故的相关责任人，严格按学

校《教学事故认定及处理办法》处理。

(3) 建立教学质量信息反馈调控体系，包括常规教学检查反馈调控、教师课程教学质量评价反馈调控及人才培养质量反馈调控（掌握用人单位对毕业生的整体评价，及时调整人才培养方案，使学校各专业人才培养方案与社会需求保持动态的适应性）

通过建立企业参与的教学质量评价与监控体系，及时发现教学和管理中存在的问题，对学校人才培养中出现的问题和危机做出预警，确保了学校人才培养的质量。

## 5. 校企合作运行机制建设

重组和完善校企合作组织机构。重组四个专业建设委员会，与企业积极配合，形成“企业参与、学校实施”的校企合作机制，为校企合作制定人才培养方案，校企合作育人提供了组织保障。

校企合作制度建设。制定和完善校企合作人共育、师资队伍与合作培训、校企合作激励与考核制度，为校企合作提供制度保障。以制度为保障的校企共建了协商的工作运行机制、促进发展的激励机制、互惠共赢的动力机制，为校企合作专业建设、课程建设、双师素质专兼结合的师资队伍建设、实训基地建设等提供了保障。

## 九、毕业要求

### （一）基础素养能力要求

1、具备的通用知识要求：英语达到词汇 2000 个，掌握基本语法，具有一定阅读、说的能力和初步听、写的的能力；具备数学及建筑方面的知识；具备计算机应用的知识。

### 2、职业能力要求

具备的专业知识要求：掌握本专业必需的文化基础知识，了解相关国家法律、法规的基本内容；具备正确使用城市轨道交通运营服务

系统各项设备的能力；具备城市轨道交通客运服务技能与技巧；具备城市轨道交通行车作业基本操作能力；具备城市轨道交通票务组织和管理能力。

## （二）职业资格证书

为实现教学内容与职业资格证相融合，培养学生职业能力，城市轨道交通运营服务专业要求学生在校期间考取职业资格证，实施“双证制”或“多证制”。根据职业岗位的要求，本专业学生在校期间须考取与本专业技能课程相关的职业技能证书之一，才能获得毕业证书。

## （三）学分要求

学生必须完成不低于 3000 学时的教育教学活动，各门功课考核合格，至少考取一个与本专业相关的职业资格证书，修满不低于 160 学分的总学分，其中必修学分不低于 140，选修学分或专业拓展项目替代学分不低于 20 分。

## 十、附录

附录 1:城市轨道交通运营服务专业教学进程安排表

城市轨道交通运营服务专业课程设置与教学实践安排表

课程类型	课程名称	学时	学 分	周学 时	学时分配		学年、学期及周学时						考核		备注	
					理论 学时	实践 学时	一		二		三		考 试	考 查		
							1	2	3	4	5	6				
公共基础课	职业生涯规划	30	2	2	30	0	2							√		
	职业道德与法律	36	2	2	36	0		2						√		
	经济政治与社会	36	2	2	36	0			2					√		
	哲学与人生	36	2	2	36	0				2				√		
	语文	132	8	4	100	32	4	4						√		普通话证

		数学	132	8	4	100	32	4	4						√	
		英语	132	8	4	100	32	4	4						√	
		计算机应用基础	30	2	4	20	10	2							√	
		体育与健康	138	9	2	20	114	2	2	2	2				√	
		公共艺术(音乐)	18	1	1	9	9		1							
		公共艺术(美术)	18	1	1	9	9		1						√	
		历史	30	2	2	30	0	2							√	
		物理	132	8	4			4	4							
	公共选修课	素质拓展课 I	72									4				网络课
		素质拓展课 II	72									4				网络课
		素质拓展课 III	72									4				网络课
		小计	900	56	34	526	238	2 4	2 2	4	4					
专业课	专业基础课	机械基础	72	5	4	30	42		2	2					√	
		电子电工基础	72	5	4	32	40		4					√		集中周
		城市轨道交通概论	60	4	4	24	36	4							√	
		城市轨道交通客运服务英语	72	5	4	32	40			4					√	
		城市轨道交通通信与信号系统	72	5	4	40	32			4				√		
		城市轨道交通车辆构造与应用	72	5	4	40	32			4				√		
		城市轨道交通车站设备	72	5	4	30	42			4				√		

	服务心理与沟通技巧	72	5	4	44	28				4				√	
专业核心课	城市轨道交通客运服务礼仪与形体训练	144	9	4	44	100			4	4				√	
	城市轨道交通票务管理	72	5	4	30	42				4			√		
	城市轨道交通客运组织	72	5	4	30	42				4			√		集中周
	城市轨道交通行车组织	72	5	4	30	42				4			√		集中周
	城市轨道交通运营安全与应急处理	72	5	4	30	42				4			√		
	专业选修课	城市轨道交通运营服务规章制度	36	2	2	30	6			2					√
小计		1032	65	54	466	566	4	6	2 4	2 4					
实践教学	军事训练(含入学教育)	60	4		30	30	2	周							
	毕业(顶岗)实习	600	20			600						2	0	周	
	就业指导及顶岗实习安全教育	20	1			20					1	周			
	机械基础综合实训	80	4			80					4	周			
	车站机电综	100	5			100					5				

