



职业教育城市轨道交通专业教学资源库

《城市轨道交通客运服务》

课程标准

参与制定人员：

李云飞	云南交通职业技术学院
刘鸿婷	云南交通职业技术学院
潘利	武汉铁路职业技术学院，
崔嘉	南京交通职业技术学院，
丛丛	广东交通职业技术学院

审核人员：

刘莉娜	北京交通运输职业学院
乔羽	北京市地铁运营有限公司

城市轨道交通专业群-运营管理专业

2017年4月

《城市轨道交通客运服务》课程标准

课程代码：20160512

课程类型：理实一体化课

学时/学分： 34/2

适用专业：城市轨道交通运营管理专业

一、课程概述

1. 课程的性质、地位

《城市轨道交通客运服务》是城市轨道交通运营管理专业的核心课程，是城市轨道交通车辆技术专业、机电技术专业、通信信号技术专业、供配电技术专业、工程技术专业的必修课。

2. 主要学习内容

本课程主要培养 学生掌握以下知识点和能力，城市轨道交通客运服务要求与规范、城市轨道交通客运服务礼仪、城市轨道交通客运服务心理、城市轨道交通客运服务基本流程与内容、城市轨道交通投诉处理等。

通过该课程的学习，能够让学生按照地铁运营公司的服务规范为乘客的乘车过程提供热情的服务，运用乘客服务心理学知识实现与乘客的良性沟通，妥善处理服务中经常遇到的问题并具备一定处理乘客纠纷和投诉的能力。

3. 与前续课程的联系

掌握《城市轨道交通概论》《城市轨道交通设备》《城市轨道交通客运组织》等基础知识后，强化客运服务能力。

4. 与后续课程的关系

为学生后续的职业素养培养，工作能力强化提供依据。

二、课程目标

本课程的学习情境设计是依据以工作过程为导向，以典型工作任务为基点，综合理论知识、操作技能和职业素养为一体的思路设计的。通过该系列学习情境的学习，学生能够掌握

1. 知识目标

学习完本课程后，学生能够

- (1) 能复述站务员（站台岗、监票岗、售票岗）各个岗位的工作职责
- (2) 能复述地铁员工的仪容仪表规范和形体规范
- (3) 能复述售票服务、监票服务和乘客站台乘降服务的工作标准

(4) 掌握自动售票机、半自动售票机、自动查询机、便携式检票机和闸机的使用规范和注意事项

(5) 遗失物品查找服务、乘客走失寻找服务、无障碍接续服务等应急服务的相关流程。

(6) 能说出处理乘客纠纷和投诉的一般原则和基本流程

(7) 了解人际关系和与乘客、与同事的沟通技巧

2. 素质目标

(1) 能按时出勤，不旷工

(2) 具备安全意识和应急处理意识

(3) 在不违背原则的情况下，绝对服从当班值班站长命令

(4) 面对乘客，具有同理心和包容心，能耐心的保持微笑

(5) 能实施自我管理和自我提高

(6) 能对于工作压力进行自我调节

(7) 再学习能力

(8) 团队合作能力

3. 能力目标

(1) 学生能够使用化妆工具和制服，按照地铁员工的仪容仪表规范和形体规范展示自己的职业形象，给乘客留下良好的“第一印象”；

(2) 学生能够使用半自动售票机按照地铁票务作业流程进行售票、充值、处理坏票的作业；

(3) 学生能依据《城市轨道交通车票使用规则》妥善处理售票过程常见票务问题；

(4) 学生能使用自动售票机，自动查询机，闸机设备，按照地铁的票务政策，帮助乘客顺利进出站，并能妥善处理监票服务中常见问题；

(5) 学生能使用广播进行疏导和客流组织工作，妥善处理乘降服务中的常见问题；

(6) 能够进行无障碍接续服务和应急服务

(7) 能够运用乘客心理学相关知识，按照地铁运营公司的规定，妥善处理乘客纠纷和投诉。

三、课程实施和建议

建议本门课程学生线上学习时间不少于 16 学时，计 1 学分，在线学习时长占线上评价成绩的百分之三十。智慧职教-城市轨道交通资源库建设《城市轨道交通客运服务》课程学习网址：

https://www.icve.com.cn/portal_new/newcourseinfo/courseinfo.html?courseid=n

1. 课程内容和要求

本课程的教学内容

(1) 城市轨道交通客运服务标志

了解城市轨道交通客运服务标志的作用；掌握城市轨道交通各类客服标志的含义。

重点：城市轨道交通客运服务标志的作用

难点：客运服务标志的含义

(2) 城市轨道交通客运服务礼仪

学生能够使用化妆工具和制服，按照地铁员工的仪容仪表规范和形体规范展示自己的职业形象，给乘客留下良好的“第一印象”；掌握地铁员工的仪容仪表规范和形体规范。

重点：仪容仪表规范和形体规范

难点：服务语言

(3) 城市轨道交通客运服务心理

学会分析不同人群、不同场景下，乘客的心理变化，为乘客提供合适的客运服务，避免冲突和乘客他投诉。

重点：特殊人群的心理服务

难点：乘客心理变化

(4) 城市轨道交通客运服务基本流程与内容

了解城市轨道交通客运服务基本流程；掌握乘客安检服务，站厅服务、站台服务、特殊人群服务和司机服务等内容。

重点：站厅服务、站台服务、特殊人群服务

难点：特殊人群服务

(5) 城市轨道交通投诉处理

掌握乘客投诉的基本类型和处理程序；了解避免乘客投诉的方法。

重点：乘客投诉的处理程序

难点：避免乘客投诉的方法

本课程教学学时为 34 课时，具体见课时分配表

表 1 课时分配图

序号	课题	小计	讲课	现场教学
1	城市轨道交通客运服务标志	4	2	2

2	城市轨道交通客运服务礼仪	8	2	6
3	城市轨道交通服务心理	8	4	4
4	城市轨道交通客运服务基本流程与内容	10	4	6
5	城市轨道交通投诉处理	4	2	2
	总计	34	14	20

本课程的基本要求

通过学习该课程，要求学生掌握以下知识点和能力，城市轨道交通客运服务要求与规范、城市轨道交通客运服务礼仪、城市轨道交通服务心理、城市轨道交通客运服务基本流程与内容、城市轨道交通投诉处理等。

2. 教学方法和教学手段（混合式教学）

模块	项目	教学方法与教学手段
模块一：城市轨道交通 客运服务标志	项目一：城市轨道交通标志	讲授+云课堂
	项目二：客运服务标志分类	翻转课堂+云课堂
模块二：城市轨道交通 客运服务人员基本礼仪	项目一：仪容礼仪	翻转课堂+云课堂
	项目二：服饰礼仪	翻转课堂+云课堂
	项目三：仪态礼仪	翻转课堂+云课堂
	项目四：沟通礼仪	翻转课堂+云课堂
模块三：城市轨道交通 客运心理服务	项目一：不同来源乘客心理服务	讲授+云课堂
	项目二：不同年龄乘客心理服务	讲授+云课堂
	项目三：特殊情况时乘客心里服务	讲授+云课堂
	项目四：客运服务人员心里服务	讲授+云课堂
模块四：城市轨道交通 车站客运服务	项目一：乘客进站服务	讲授+云课堂
	项目二：乘客购票服务	翻转课堂+云课堂
	项目三：乘客进（出）闸服务	翻转课堂+云课堂
	项目四：乘客候车服务	翻转课堂+云课堂
	项目五：乘客出站服务	讲授+云课堂
模块五：乘客投诉及伤 亡处理	项目一：乘客投诉处理	讲授+云课堂
	项目二：乘客伤亡处理	讲授+云课堂

3. 教学评价

- (1) 课前线上学习 (20%): 学习进度, 学习效果。
- (2) 课中任务实施 (50%): 考勤, 课堂表现, 实操表现 (附表 3)。
- (3) 课后强化与评价 (30%): 课后作业, 结合课中自评、互评和教师点评考核。

学生个体评价表

评价内容					学生姓名					评价日期				
	学生自评				学生互评				教师评价					
评价项目	优	良	中	差	优	良	中	差	优	良	中	差		
课堂表现														
回答问题														
作业态度														
知识掌握														
综合评价					寄语									

小组评价表

评价内容					小组序号					评价日期				
	小组自评				小组互评				教师评价					
评价项目	优	良	中	差	优	良	中	差	优	良	中	差		
小组出勤状况														
小组课堂表现														
小组作业态度														
小组实操表现														
综合评价					寄语									

4. 课程资源

(1) 教材选用

教材: 自编,《城市轨道交通客运服务》,人民交通出版社,2019 待出版。

参考书: 任义娥主编,《城市轨道交通客运服务》,人民交通出版社,2017。

付翠英主编,《城市轨道交通客运服务》,机械工业出版社,2017。

学习网站

<http://www.icve.com.cn/> (智慧职教)

<http://www.icourses.cn/home/> (爱课程)

<https://www.icourse163.org/> (中国大学 mooc)

<http://daxue.mooc.com/> (慕课大学)

5. 师资队伍

教学团队由教授、讲师等多名教师组成,且配备了实践经验丰富的实训老师,每位教师均需具备如下条件:

- (1) 熟练掌握城市轨道交通客运相关知识;
- (2) 具备一定的项目设计能力和项目组织经验;
- (3) 课内实践部分指导教师必须具备现场实际工作经历 2 年以上;
- (4) 能采用先进的教学方法,具有较强的驾驭课堂的能力;
- (5) 具有良好的职业道德和责任心。

6. 实践教学

校内实训条件要求:

学习场地、设施要求:为保证学生顺利实施与完成学习任务,本课程必须在实践理论一体化教室或专用实训室完成教学过程,要求如下:

- (1) 完备的车站模拟实训室;
- (2) 礼仪道具:丝巾、领带、法网等;
- (3) 车站班组各工作岗位胸牌;
- (4) 上课教室靠近实训室。