



职业教育城市轨道交通专业教学资源库

《城市轨道交通职业素养与礼仪》

课程标准

参与制定人员：

杨国峰 北京交通运输职业学院

杨建灵 北京交通运输职业学院

袁冬梅 南京交通职业技术学院

王夏秋 广西交通职业技术学院

王爱兰 山东交通职业学院

审核人员：

杨 静 广西交通职业技术学院

乔 羽 北京市地铁运营有限公司

城市轨道交通专业群

2017年4月

《城市轨道交通职业素养与礼仪》课程标准

课程代码：20160526

课程类型：理实一体化课

学时/学分： 32/2

适用专业：城市轨道交通专业群

一、课程概述

1. 课程的性质、地位

城市轨道交通运营管理专业主要面向轨道交通运营企业，培养从事客运服务岗位工作的高素质技能型人才。《城市轨道交通职业素养与礼仪》是现代纺织技术专业的一门专业基础课程，其知识点贯穿整个课程体系，学习内容涉及多个轨道交通行业相关岗位，对“城市轨道交通运营管理”专业核心课程体系具有重要的支撑作用。

2. 主要学习内容

本课程的教学任务是对学生进行城市轨道交通服务涉及的礼仪知识和技能的教学，以帮助学生增强礼仪修养，树立轨道服务礼仪的正确理念，达到服务礼仪基本要求，并使其在后续的礼仪训练课程学习中具有更加明确的目标。以及培养学生的团队协作、沟通表达、工作责任心、职业规范和职业道德等综合职业素养和提升规划个人职业生涯的能力。

3. 与前续课程的联系

“城市轨道交通概论”通过全面介绍轨道交通行业基本知识，侧重介绍我国特大城市轨道交通行业发展，培养学生对于轨道交通行业的基础认知。

4. 与后续课程的关系

为学生后续学习“城市轨道交通客运服务”、“形体训练”等专业课程打下专业基础。

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，学生不但能够掌握不同情境下对学生礼仪知识与技能的要求，还结合学

生岗位需求实际,以培育学生职业能力为主题,以提升学生职业道德修养为主线,以探索学生将来的工作世界为依托,以提高学生的职业适应能力、择业创业能力、履行职业责任能力、可持续发展能力为目标,在理论讲授的基础上实施行为训练,旨在提升学生职业形象、职业态度、职业技能、职业道德和职业精神,将学生培养成高素质的职业化人才。具体目标如下:

1. 知识目标

学习完本课程后,学生能够

- (1) 掌握举止礼仪的“坐、立、行、走”基本规范;
- (2) 掌握仪容仪表的基本要求;女生掌握化妆的基本知识;
- (3) 掌握着装基本礼仪规范;男生学会西装着装礼仪,女生学会裙装着装礼仪;
- (4) 掌握日常交往的基本礼仪规范;
- (5) 掌握客运服务的基本礼仪规范;
- (6) 掌握职业生涯规划基本理论,熟悉城市轨道交通行业从业人员基本素质要求。

2. 素质目标

(1) 培养学生的沟通能力及团队协作精神。能与小组成员和教师就学习中的问题进行交流和沟通。能与他人共享学习资源且具有较好的团队合作能力和团队协作精神。

- (2) 培养学生分析问题、解决问题的能力。
- (3) 培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风。
- (4) 培养学生的服务意识、安全意识与环保意识。
- (5) 培养学生社会责任心。
- (6) 自觉遵守城市轨道交通行业规范的意识。

3. 能力目标

- (1) 规划个人职业生涯的能力。
- (2) 适应工作环境、提高工作效率能力。
- (3) 制定、实施工作计划的能力。
- (4) 运用所学理论知识的解决客运服务事项能力。
- (5) 检查、判断能力。

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《城市轨道交通职业素养与礼仪》课程学习网址：

https://www.icve.com.cn/portal_new/newcourseinfo/courseinfo.html?courseid=upvuadmmm7bckgfgjtjr-a

1. 课程内容和要求

本课程教学内容的选取，学习情境的设计，学生能力的培养都要符合“城市轨道交通运营管理”专业人才培养模式的大方向，立足于从知识目标，素质目标 and 能力目标三个方面培养学生的专业能力、方法能力和社会能力。教学内容是基于工作过程设计学习情境，以典型工作任务为载体，以提升专业素质为目标。课程的设计思路针对高职院校学生的认知特点及人才培养规格要求，着重体现了“做中教，做中学，学中做”，让学生在实践中掌握专业技能，获得专业知识，提升专业素养，最终完成工作/学习任务，由此，学生也会有一种完成任务的成就感。课程内容、要求及学时安排详见下表。

表 1 课程内容、要求及学时安排

学习情境	工作任务	知识要求	技能要求	学时安排
模块一 认知城市轨道交通职业素养	1.1 认知职业锚★☆☆	了解职业的含义与分类；了解职业锚的含义及类型，能自觉进行职业定位。	能通过案例思考职业的意义；实现才干、动机、价值观与职业的匹配，能及早发现自己“职业锚”，实现成长性选择	3
	1.2 认知做人做事原则★☆☆	了解低调做人高调做事的含义及要求；	能够按照企业要求进行职业素养训练。；提高职业素养训练的自觉性	
	2.1 认知交通精神★	掌握轨道交通行业企业的精神理念要求；	自觉践行交通精神，自觉树立热爱交通行业、奉献交通事业的精神。	
	2.2 养成严谨精神★	了解一丝不苟地做事的含义；了解严谨细致、精益求精的含	通过学习，能提高认真细致、精益求精做事的自觉	

		义。	性；能提高一丝不苟地做事的自觉性	
	2.3 确立主动学习理念☆	了解发现问题、解决问题的含义；了解主动学习、持续发展的含义。	通过学习，能提高主动学习、持续发展的能力；能提高发现问题、解决问题的能力	
	3.1 认知忠诚度★	了解忠诚的含义；了解踏实工作是履行职责的前提。	能提高忠于企业的力量；能提高按照岗位要求履行职责的能力	
	3.2 认知责任感★	明确责任的含义。理解勇于承担责任，责任就是从细节做起	能运用所学理论知识分析轨道交通各职业岗位要求	
	3.3 认知职业目标★☆	了解执着的态度是达成目标的基础。	能学会达成职业目标的方法	
	3.4 提升适应能力★	了解适应能力的含义	学会分析工作环境需求，自觉适应工作要求	4
	4.1 培养执行力★☆	掌握执行力的含义和提升执行力的方法	学会运用所学知识提升个人工作执行力	
	4.2 认知轨道交通行业规范★☆	掌握城市轨道交通行业规范	学会遵规守纪，遵守岗位职业规范	
	4.3 养成保护环境的习惯	掌握保护环境习惯的养成方法	自觉提升个人环保意识	
	5.1 培养合作意识	培养与人合作的习惯沟通的定义、沟通的三大要素，知道沟通失败的原因，	能够具备良好的沟通习惯，掌握适合自身的方法，学会合作	
	5.2 培养抗挫意识	了解挫折的含义和抗挫折的方法与途径	运用抗挫折方法提升个人能力	3
	5.3 培养创新意识	了解创新意识的含义；	学会创新的方法	
	6.1 认知职业理想	明确理想、职业理想的基本原理，	能够把握理想、职业理想的关系	
模块二 规划职业生涯	7.1 规划职业生涯	懂得职业规划的含义明确职业生涯规划的基本理论。掌握职业生涯规划的方法和步骤	运用职业生涯规划的方法和步骤规划个人职业生涯	2
模块三 认知城市轨道交通城市利益	8.1 认知仪容	掌握仪容仪表的基本原则	能够把握地铁服务人员仪容仪表的基本要求	
	8.2 认知神态	地铁服务人员的基本要求发型发饰以及面部修饰	女生能正确运用各种场合的发型和服饰，男生养成良好的卫生习惯。	6
	8.3 练习化妆	基本掌握的面部保养及化职	女生学会基本的职场面	

	业装的一般方法	部化妆修饰	
9.1 认知着装的基本原则	掌握服装穿着的 TPO 原则;	学会服装穿着的一般原则	
9.2 认知职业女性着装	女生能够恰当地选择并得体着装;	学会职业女性着装技巧	
9.3 认知职业男性着装	男生能够得体规范地穿着西装打领带;	学会西装的着装规范	
9.4 认知制服的着装	熟悉制服的着装规范;	学会地铁员工制服的穿着要求	
9.5 演练打领带	掌握 4 种打领带的动作要领	能正确运用领带的两种打法 (平结和半温莎结)	
10.1 演练坐、立、走、蹲	正确掌握 坐姿的基本规范; 站姿的基本规范; 走姿的基本规范; 蹲姿的基本规范;	能很好地运用坐、立、走、蹲的基本规范和要求	
10.2 演练手势礼仪	掌握手势的标准规范	学会手势礼仪和其它常见体态礼仪的基本规范和要求, 纠正不良习惯	
11.1 演练问候礼仪与应答礼仪	掌握沟通的基本原则和听与说的基本礼仪	能够得体运用问候与应答礼仪	6
11.2 演练拒绝礼仪与道歉礼仪	掌握在语言中拒绝与道歉等具体的言谈礼仪	能够得体运用拒绝与道歉礼仪	
11.3 演练批评礼仪与感谢礼仪	掌握在语言中批评与感谢等具体的言谈礼仪	能够得体运用批评与感谢等具体的言谈礼仪	
11.4 演练工作汇报礼仪	掌握在言语沟通中的工作汇报能够得体运用问候与应答礼仪	能运用工作汇报中的礼仪	
11.5 演练电话沟通礼仪	电话沟通礼仪的基本要求, 客户服务中对于电话礼仪的标准规范	熟练应用电话沟通礼仪	
12.1 演练称呼礼仪	熟练掌握在日常交往中的称呼礼仪	在日常交往礼仪规范中能正确运用的见面称呼礼仪	8
12.2 演练介绍礼仪	熟练掌握在日常交往中的介绍礼仪	在日常交往礼仪规范中能正确运用的见面介绍	

			礼仪	
	12.3 演练握手礼仪	熟练掌握在日常交往中的握手礼仪	在日常交往礼仪规范中能正确运用的见面握手礼仪	
	12.4 演练交换名片礼仪	日常交往中的名片交换礼仪	在日常交往礼仪规范中能正确运用的见面名片交换礼仪	
	13.1 演练问讯服务技巧	掌握客运服务中问讯服务技巧	在日常工作中能正确运用问讯服务技巧	
	13.2 演练问讯处服务技巧	掌握客运服务中问讯处服务技巧	在日常工作中能正确运用问讯处服务	
	13.3 演练检查危险品的服务技巧	掌握客运服务中检查危险品的服务技巧	在日常工作中能正确运用检查危险品的服务	
	13.4 演练站台服务及出站服务技巧	掌握客运服务中站台服务及出站服务技巧	在日常工作中能正确运用站台服务及出站服务	
	13.5 演练售票服务技巧	掌握客运服务中售票服务技巧	在日常工作中能正确运用售票服务	
	13.6 演练处理乘客投诉技巧	掌握客运服务中处理乘客投诉技巧	在日常工作中能正确运用处理乘客投诉	
合计				32

2. 教学方法和教学手段（混合式教学）

根据教学内容的特殊性、学情分析以及教学重点、难点突破等，建议选用任务引领，教师演示、学生操作，小组讨论、团队合作等教学方法。同时突出教、学、做一体化的混合式教学特色，倡导自主学习，自我提高的学习氛围。

	阶段性考核 70%	形成性考核 20%	补考方式
考核方式	阶段性笔试（闭卷）占 30%； 操作考核占 50%；	包括，平时课堂出勤、课堂表现、 实训参与情况、平时礼仪修养表现 四项。占总成绩的 20%，	理论考试（闭卷）

3. 教学评价

其中，阶段性考核在教学中分两次进行，学完情境 1-7 后进行阶段一考试，以理论考试方式进行，闭卷；学完情境 8-13 后进行阶段二考试，以实操考试方

式进行。综合考察学生对所学知识或专业能力的掌握程度。

课程任课教师要按照课程考核方案标准实施考核，注意做好学习过程、到课情况、平时作业、实验（践）情况、考核情况的相关记录，作为学生最终评定成绩的明确依据，并与成绩册一同形成成绩档案保存。

4. 课程资源

（1）教材选用

《新员工职业素养》 张景霞，中国电力出版社，2013.

《城市轨道交通服务礼仪》 高蓉，人民交通出版社，2012.8

（2）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、副教授、讲师等多名教师组成，且配备了实践经验丰富的实训老师。

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）多媒体教室一间

（2）形体训练房一间