

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《轨道交通客运服务训练教程》课程标准
(2021年9月新版)

一、课程信息

| | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------------------------|
| 课程名称 (中文) | 轨道交通客运服务训练教程 | 课程名称 (英文) | Urban rail tranlist service |
| 开课系部 | 现代服务系 | 必修/选修 | 必修 |
| 总学时/学分 | 80/5 | 其中实训学时 | 20 |
| 考核方式 | 考试 | 课程类别 | 专业领域课 |
| 适用专业 | 城市轨道交通运营服务 | 适用学制 | 三年制 |

二、概述

(一) 课程性质

《轨道交通客运服务训练教程》是理论联系实际的一门专业课程，作为轨道交通运输组织课程体系中的一个重要组成部分，是运营管理专业的必修课。

本课程主要的教学目的是，使学生通过本课程的学习和现场实践，对轨道交通旅客运输的诸方面，如车站工作组织，售检票系统等以及大铁路客运等有一个基本了解，以使其在今后的工作中较好地胜任客运、票务等岗位。

(二) 课程理念

以学生职业发展为根本，培养学生的专业知识和综合职业能力；全面提升学生素质为中心，关注学生的职业成长和个人发展需求。以服务流程为重点，采取情景教学、任务教学、理实一体等教学模式。

三、课程目标

(一) 课程总目标

通过本课程的学习使学生在城市轨道交通方面具有扎实的知识，具备在轨道交通领域从事经营管理的必备技能。为进一步学习专业课以及毕业后从事专业工作打下必要的基础。

(二) 课程分目标

1. 知识目标

- 1) 了解城市轨道交通客运服务的基本特性。
- 2) 了解城市轨道交通客运服务的基本内容。
- 3) 了解城市轨道交通服务客运服务人员的素质要求。
- 4) 掌握城市轨道交通客运服务人员的规范服务
- 5) 掌握城市轨道交通客运服务人员的着装规范。
- 6) 掌握站姿、坐姿、行姿以及手势的具体要求，并能在工作中熟练应用。

2. 能力目标

- 1) 能够正确掌握城市轨道交通客运服务人员的着装规范。
- 2) 能够掌握站姿、坐姿、行姿以及手势的具体要求，并能在工作中熟练应用。
- 3) 能够正确掌握城市轨道交通客运服务人员规范服务用语。
- 4) 解城市轨道交通客运服务人员的基本仪容礼仪，掌握化妆的基本步骤和技巧。

3. 思政目标

- 1) 培养学生良好的职业道德、科学严谨的工作态度。
- 2) 培养学生良好的沟通能力和优秀的团队协作精神。
- 3) 培养学生勇于创新、与时俱进的工作作风。

四、课程内容

| 项目序号 | 项目名称 | 模块 | 学时 |
|------|--------------|-------------|----|
| 模块一 | 普速铁路车站客运服务 | 车站客运服务训练 | 30 |
| | 普速铁路列车客运服务 | 列车客运服务训练 | |
| 模块二 | 高速铁路车站客运服务 | 高铁车站客运服务训练 | 30 |
| | 动车组列车客运服务 | 动车组列车客运服务训练 | |
| 模块三 | 城市轨道交通车站客运服务 | 车站客运服务 | 20 |
| 合计 | | 80 学时 | |

五、课程实施建议

（一）教学组织

为进一步深化中等职业教育教学改革，以服务为宗旨，以就业为导向，构建校本的课程体系，尽快形成课程完整的教材系列。在我校已有的《城市轨道交通客运服务》教材的基础上，鼓励教师开发反映专业领域新知识、新技术、新工艺、新方法以及体现“任务引领”理念的特色教材，力求做到统筹规划、全员参与、全程实施、整体推进、重点突破，提升教育教学实效，推进学校发展。

（二）教学方法和手段

1. 本课程主要采用讲授法、小组讨论法、教师指导等多种教学方法，辅助采用多媒体等现代教学方法。充分调动学生学习兴趣，促进学生积极思考与实践，使学生对城市轨道交通系统有一

个概括性的了解，进而促进学生职业能力的提高。

2. 打破传统的教学观念和方法，教师由原来的“教授者”转为“指导者”实行项目导向、工学结合、理论与实际操作一体化及情境模拟教学法等教学组织方式，。

3. 根据我校的实训基地为实训教室，进行站务员在实际工作流程的再现，边学边做，工学交替，现场观摩教学、社会实践、顶岗实习相结合。以小组为单位，进行技能比赛，展开自评、互评活动。

4. 采用项目课程的实施计划，多渠道、多途径搜集资料，运用大量的图片、案例、表格等形式，使枯燥的专业内容形象化、生动化，化繁为简，激发学生的学习兴趣。

5. 有效利用网络让学生参与课堂教学与实训教学，充分调动学生的积极性和主动性，提高学习效率，掌握教材内容。

(三) 考核方法与评定

1. 考核方法

1) 建立过程考核与终结考核相结合的评价体系，过程考核为设计模拟的服务情境进行分组考核及考勤记录，终结考核为笔试考核。

2) 评价指标涉及各项任务中的知识、专业能力、核心能力、职业素养等多个方面，评价体系指标要具备可操作性、可量化性。

3) 评价要结合小组互评、教师点评、企业专家评价三个方面进行。

2. 成绩评定

1) 以学生为单位进行各单项任务，成绩评定包括考勤和测试两方面，以及专业能力、方法能力和社会能力三大类内容，总分

为 100 分。完成所有任务后，取其平均分为平时成绩，占总成绩 50%。

2) 学生独立完成综合实训任务，根据完成情况进行综合实训测评，总分为 100 分，占总成绩 50%。

3) 总评 = 考勤和过程评价 50 % + 实训和期终评价 50%

六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《城市轨道交通客运服务训练教程》，主编王慧晶，中国铁道出版社出版，

《人际沟通》、《城市轨道交通客运组织》。是职业教育城市轨道交通专业校本教材。