



陕西交通职业技术学院

SHAANXI COLLEGE OF COMMUNICATION TECHNOLOGY

## 精品在线开放课程进度检查自评报告

项目名称：城市轨道交通服务礼仪

所在部门：轨道交通学院（盖章）

课程负责人：（签名）

联系电话：17795956508

填表日期：2019年8月15日

二〇一九年八月



## 一、课程建设基本情况

课程名称	城市轨道交通服务礼仪	课程类别	专业必修课
课程所属专业	城市轨道交通运营管理	所属二级学院(部)	轨道交通学院
学分/学时	3 (68)	经费总额(万元)	9万
联合申报单位	西安地铁运营分公司	参与单位负责人	刘军
资源建设时间	年 月~ 年 月	上线平台	智慧树
课程资源建设汇总(已完成数量)	微课__60__个, 课件__60__个, 动画__0__个, 题库__10__个, 案例库__22__个, 视频__61__个, 其他(自行填写)__143__个, 视频总时长__402__分钟。		
课程简介(课程主要内容及面向对象) 《城市轨道交通服务礼仪》是城市轨道交通运营管理专业的专业核心课, 课程主要介绍文明服务与礼仪基本知识、文明服务与礼仪准则、文明服务与礼仪的要求, 在整个专业知识体系中以培养学生技能为主, 与实际工作紧密联系的专业核心课程。 本课程主要是为主动适应交通运输类行业发展和技术技能人才培养需要开设, 预期受众为城市轨道交通运营管理、交通运输类专业, 以及对本课程感兴趣的其他专业学生, 也适用于职场中有再培训需求的工作人员。建成后预期除在我院应用外, 还将影响到同类高职院校、中职院校以及交通运输业从业人员			

## 二、课程建设目标、任务完成情况

(具体填写时, 参考立项时“陕西交通职业技术学院精品在线开放课程建设任务”的资源清单) 《城市轨道交通服务礼仪》精品在线开放课程建设的主要目标是: 以应用型高职的教学理念逐步推进向实战型教学模式转化, 进一步深化本课程的教学改革和课程建设, 不断地适时更新课程内容, 保证课程的前沿性、先进性和实用性。建成集教学设计、教学素材、虚拟实训及教学评价为一体的精品在线开放课程, 力争将《城市轨道交通服务礼仪》建设成省内领先的高职课程开放资源, 更好的服务行业, 发挥精品在线开放课程的示范作用。							
序号	教学单元	学时安排	知识节点/ 技能点	资源类型	目标数量	已完成数量	备注
			礼仪-含义	视频	7	9	

1	城市轨道交通 服务礼仪概述	7	礼仪-特征	PPT	7	9	
			服务-含义	文本	2	3	
			服务-特征	图片	5	10	
			城市轨道交通服务 礼仪概述	测验	1	1	
			服务礼仪基本理论				
			城市轨道交通服务 礼仪概述				
2	城市轨道交通 服务形象礼仪	6	女性服务人员妆容 ——底妆	视频	9	10	
			女性服务人员妆容 ——眉妆	PPT	9	10	
			女性服务人员妆容 ——眼线	文本	2	10	
			女性服务人员妆容 ——腮红	图片	30	40	
			女性服务人员妆容 ——唇妆	测验	1	1	
			女性服务人员妆容 ——腮红				
3	城市轨道交通 服务人员仪表 礼仪	6	得体的着装	视频	6	6	
			男士西装	PPT	6	6	
			女士套装	文本	2	5	
			职业装穿着	图片	20	20	
			男士领带系法	测验	1	1	
			女士丝巾系法				
4	城市轨道交通 服务人员神态 礼仪	2	神态礼仪—微笑	视频	2	2	
			神态礼仪—眼神	PPT	2	2	
				文本	2	2	
				图片	30	30	
				测验	1	1	

5	城市轨道交通服务人员仪态礼仪	8	男士标准站姿	视频	8	7	
			女士标准站姿	PPT	8	7	
			男士标准坐姿	文本	2	2	
			女士标准坐姿	图片	15	50	
			男士标准蹲姿	测验	1	1	
			女士标准蹲姿				
			男女士标准行姿				
			男女士标准手势				
6	城市轨道交通服务人员沟通礼仪	7	问候礼仪	视频	7	6	
			握手礼仪	PPT	7	6	
			鞠躬礼仪	文本	4	10	
			引导礼仪	图片	30	30	
			电话礼仪	测验	1	1	
			服务人员语言规范				
7	城市轨道交通客运服务礼仪	12	单程票发售服务	视频	12	12	
			一卡通发卡和充值服务	PPT	12	12	
			福利票发售服务	文本	5	5	
			处理坏票服务	图片	25	25	
			安检服务	测验	1	1	
			监票服务				
			自助售票服务				
			乘客候车服务				
			乘客广播服务				
			车站应急服务				
特殊乘客服务							
8	城市轨道交通乘客投诉处理	4	乘客投诉的产生	视频	4	4	
			乘客投诉的分类	PPT	4	4	
			乘客投诉处理技巧	文本	2	2	

			乘客投诉典型案例	测验	1	1	
9	城市轨道交通服务质量评价	5	城市轨道交通服务质量内容	视频	5	3	
			城市轨道交通服务质量评价模型	PPT	5	3	
			城市轨道交通服务质量评价方法	文本	2	2	
				图片	0	2	
				测验	1	1	
合计	——	60	——	——	307	375	

### 三、课程实施情况

(简要说明在线课程资源是否已经使用及其使用情况)

在线课程建设资源已上线使用,选课人数在逐步增加中。

### 四、存在问题及原因分析

(课程建设中存在问题及原因分析)

《城市轨道交通服务礼仪》在线课程打破了时空界限,有利于学生知识的获得与享用,提升独立学习能力,建设过程中存在问题及原因分析如下:

1. 课程表现形式吸引力不足。受经费制约,动画展示较少,文字、图片展示较多,课程视频效果不够丰富。
2. 目前建设阶段,提供给平台的弹题、章节测试题、期末测试题均为客观题,与学生的互动方式不够明确。
3. 考核方式单一,无法多元评价学生的学习效果。目前平台仅有弹题作为过程性考核方式,平时参与和互动、对讨论结果的贡献等都应成为评价学生成绩的重要依据。

### 五、项目经费执行情况

序号	经费用途	使用额度(元)	备注
1	启动拍摄	2.7万	
2	拍摄完成	3.6万	

3	制作完成上线	2.2万	
4	上线一轮后交付	0.5万	
其他说明			

## 六、改进措施及改进计划

### (一) 改进措施

1. 完善在线课程视频，使视频更具有吸引力。一是增加视频素材，增强展示效果。二是在自己录制视频的基础上充分利用网络资源，选择适合学生的已有公开课视频，筛选后提供给学生课程资源链接。

2. 研究挖掘丰富多样的可行的教学方案和活动。比如增加学生小组准备的视频、某位知名教授的临时加盟、社会知名人士的现场访谈等，以丰富教学形式。教学方案多样化，增加学生辩论赛等类似的课堂创新活动。

3. 增加师生非实时互动。与平台沟通，完善课程在线题库、案例库建设，增设主观题，增加课中、课后与教师讨论环节。

4. 建立“课前准备、听课集中度、实时互动、习题考核、交互评价”一体化考核模式。

5. 增加拓展性学习资源。大量提供课外的学习资料，如建立报刊、杂志、广播、电视、视频等资源连接，有目的地培养学生的拓展能力，尽量满足所有层次学生的学习需求，将课程内容与相关资源进行优化整合。

### (二) 改进计划

2019年9月：优化PPT、视频、动画、文本等课程资源

2019年10月：第一轮试运行

2019年11月：针对第一轮试运行过程中出现的问题，改进课程视频，增加课程资源，丰富视频内容、增加讨论环节。

2019年12月：第二轮试运行

2020年寒假期间继续优化课程资源，准备下一轮上线运行。

项目负责人（签名）：

年 月 日

**七、进度检查意见**

**所在部门意见**

部门负责人（签名）：

（盖章）

年 月 日

**教务处审核意见**

部门负责人（签名）：

（盖章）

年 月 日

**学校审核意见**



	<p>学校负责人（签名）： _____ 年 月 日</p>
--	-------------------------------

## 精品在线开放课程《城市轨道交通服务礼仪》建设进度佐证材料

依据《城市轨道交通服务礼仪》课程建设任务书，从2018年10月至今，课程已完成微课61个，课件61个，题库10个，案例库22个，视频61个，其他资源143个的建设总量，并已于2019年9月20日在智慧树APP“知到”上线运行。

佐证材料包含：

1.上线网址.....	1
2.案例库.....	1
3.题库.....	2
4.图片库.....	2
5.PPT.....	3
6.其他（阅读材料）.....	4

# 1. 上线网址

我的学堂\_在线学堂\_智慧树

<https://online.zhihuishu.com/onlineSchool/teacher/index>


















用户名: 13572108525

密码: 123456






# 2. 案例库

 案例 “左撇子” 的尴尬.pdf	2015/7/27 9:02	Adobe Acrobat ...	251 KB
 案例 不良坐姿及其危害.pdf	2015/7/27 9:03	Adobe Acrobat ...	190 KB
 案例 城市轨道交通服务常见案例汇编.pdf	2015/7/27 9:01	Adobe Acrobat ...	16,380 KB
 案例 城市轨道交通站务执法案例汇编.pdf	2015/7/27 9:04	Adobe Acrobat ...	714 KB
 案例 程冰如遭遇尴尬.pdf	2015/7/27 9:05	Adobe Acrobat ...	391 KB
 案例 服务礼仪综合案例汇编.pdf	2015/7/27 9:05	Adobe Acrobat ...	14,779 KB
 案例 服务态度差 顶撞乘客.pdf	2015/7/27 9:06	Adobe Acrobat ...	402 KB
 案例 国别习俗.pdf	2015/7/27 9:06	Adobe Acrobat ...	320 KB
 案例 接电话的不良行为.pdf	2015/7/27 9:06	Adobe Acrobat ...	279 KB
 案例 某地铁蹲姿规范.pdf	2015/7/27 9:08	Adobe Acrobat ...	123 KB
 案例 某地铁公司服务投诉案例汇编.pdf	2015/7/24 16:15	Adobe Acrobat ...	9,919 KB
 案例 跑题的自我介绍.pdf	2015/7/27 9:08	Adobe Acrobat ...	261 KB
 案例 企业形象需要每个人塑造.pdf	2015/7/27 9:09	Adobe Acrobat ...	287 KB
 案例 十二次微笑.pdf	2015/7/27 9:09	Adobe Acrobat ...	420 KB
 案例 时髦的“行头”.pdf	2015/7/27 9:11	Adobe Acrobat ...	313 KB
 案例 仪容仪表和成功.pdf	2015/7/27 9:11	Adobe Acrobat ...	390 KB
 案例 仪容仪表礼仪案例汇编.pdf	2015/7/27 9:12	Adobe Acrobat ...	2,279 KB
 案例 员工欠缺服务技巧.pdf	2015/7/27 9:12	Adobe Acrobat ...	360 KB
 案例 站务服务标准及沟通技巧典型案例...	2015/7/27 9:13	Adobe Acrobat ...	27,937 KB
 案例 这样的服务手势文明吗.pdf	2015/7/27 9:13	Adobe Acrobat ...	108 KB
 案例 这样的站姿好看吗.pdf	2015/7/27 9:13	Adobe Acrobat ...	321 KB
 案例 制服惹的祸.pdf	2015/7/27 9:14	Adobe Acrobat ...	223 KB

### 3.题库

 S-201909-服务礼仪题库.docx	2019/7/19 23:32	Microsoft Office...	371 KB
 城轨交通服务礼仪材料分析题.docx	2019/7/20 13:37	Microsoft Office...	17 KB
 城轨交通服务礼仪弹题.docx	2019/7/20 10:36	Microsoft Office...	66 KB
 城轨交通服务礼仪期末测试题.docx	2019/7/20 10:27	Microsoft Office...	51 KB
 城轨交通服务礼仪章测试题.docx	2019/7/19 9:59	Microsoft Office...	26 KB
 弹题.docx	2019/9/27 13:26	Microsoft Office...	69 KB
 第八章 城市轨道交通乘客投诉处理.docx	2019/7/19 20:44	Microsoft Office...	18 KB
 第二章 城市轨道交通服务形象礼仪.docx	2019/5/30 13:11	Microsoft Office...	27 KB
 第九章 城市轨道交通服务质量评价.docx	2019/6/3 13:05	Microsoft Office...	15 KB
 第六章 城市轨道交通服务人员沟通礼仪...	2019/5/30 13:11	Microsoft Office...	26 KB
 第七章 城市轨道交通客运服务礼仪.docx	2019/5/25 0:45	Microsoft Office...	0 KB
 第三章 城市轨道交通服务人员仪表礼仪...	2019/5/30 13:08	Microsoft Office...	151 KB
 第四章 城市轨道交通服务人员神态礼仪...	2019/5/30 13:12	Microsoft Office...	16 KB
 第五章 城市轨道交通服务人员仪态礼仪...	2019/5/30 13:04	Microsoft Office...	24 KB
 第一章 城市轨道交通服务礼仪概述 - 副...	2019/5/30 15:41	Microsoft Office...	34 KB
 第一章 城市轨道交通服务礼仪概述 .docx	2019/6/5 13:11	Microsoft Office...	38 KB
 每章测试题.docx	2019/3/14 9:46	Microsoft Office...	294 KB

### 4.图片库















 服务沟通	2018/12/19 14:45	文件夹
 服务接待	2018/12/19 14:45	文件夹
 其他	2018/12/19 14:45	文件夹
 仪容仪表	2018/12/19 14:45	文件夹
 仪态礼仪	2018/12/19 14:45	文件夹



## 5.PPT

- |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|
| NO1.ppt  | NO2.ppt  | NO3.ppt  | NO4.ppt  |
| NO5.ppt  | NO6.ppt  | NO7.ppt  | NO8.ppt  |
| NO9.ppt  | NO10.ppt | NO11.ppt | NO12.ppt |
| NO13.ppt | NO14.ppt | NO15.ppt | NO16.ppt |
| NO17.ppt | NO18.ppt | NO19.ppt | NO20.ppt |
| NO21.ppt | NO22.ppt | NO23.ppt | NO24.ppt |
| NO25.ppt | NO27.ppt | NO28.ppt | NO29.ppt |
| NO30.ppt | NO31.ppt | NO32.ppt | NO33.ppt |
| NO34.ppt | NO35.ppt | NO36.ppt | NO37.ppt |
| NO38.ppt | NO39.ppt | NO40.ppt | NO41.ppt |
| NO42.ppt | NO43.ppt | NO44.ppt | NO45.ppt |
| NO46.ppt | NO47.ppt | NO48.ppt | NO49.ppt |
| NO50.ppt | NO51.ppt | NO52.ppt | NO53.ppt |
| NO54.ppt | NO55.ppt | NO56.ppt | NO57.ppt |
| NO58.ppt | NO59.ppt | NO60.ppt | NO61.ppt |

## 6.其他（阅读材料）

 大学生仪表美的理想.pdf	2015/7/27 9:18	Adobe Acrobat ...	5,527 KB
 大学生仪表美的实现.pdf	2015/7/27 9:19	Adobe Acrobat ...	7,363 KB
 接打电话的基本礼仪.pdf	2015/7/27 9:19	Adobe Acrobat ...	1,167 KB
 某地铁服务手势规范.pdf	2015/7/27 9:20	Adobe Acrobat ...	127 KB
 某地铁服务语言标准.pdf	2015/7/27 9:20	Adobe Acrobat ...	302 KB
 某地铁公司情态语言规范.pdf	2015/7/27 9:20	Adobe Acrobat ...	129 KB
 某地铁行礼规范.pdf	2015/7/27 9:21	Adobe Acrobat ...	267 KB
 某地铁接待礼仪规范.pdf	2015/7/27 9:22	Adobe Acrobat ...	327 KB
 如何提高沟通技巧.pdf	2015/7/27 9:23	Adobe Acrobat ...	707 KB
 站务员服务着装标准.pdf	2015/7/27 9:25	Adobe Acrobat ...	254 KB
 站务员仪容仪表规范.pdf	2015/7/27 9:26	Adobe Acrobat ...	373 KB
 DB11 T 647-2009 城市轨道交通运营服务管理规范.pdf	2009/9/23 19:50	Adobe Acrobat ...	388 KB
 GB T 18574——2007 城市轨道交通客运服务标志.pdf	2015/7/24 16:19	Adobe Acrobat ...	1,275 KB
 GB T 22486——2008 城市轨道交通客运服务.pdf	2015/7/24 16:18	Adobe Acrobat ...	2,444 KB