

陕西交通职业技术学院  
精品在线开放课程建设项目  
立项申报书

课程名称\_\_\_\_\_文明服务与礼仪\_\_\_\_\_

课程类别\_\_\_\_\_专业核心课\_\_\_\_\_

所属专业类名称\_\_\_\_\_城市轨道交通运营管理\_\_\_\_\_

项目主持单位（盖章）\_\_\_\_\_轨道交通学院\_\_\_\_\_

项目主持人\_\_\_\_\_任娜\_\_\_\_\_

联合申报单位\_\_\_\_\_西安地铁运营分公司\_\_\_\_\_

填写日期\_\_\_\_\_2017年12月25日\_\_\_\_\_

陕西交通职业技术学院 制

## 填写要求

1. 以 word 文档格式如实填写各项。
2. 表格文本中外文名词第一次出现时，要写清全称和缩写，再次出现时可以使用缩写。
3. 本表栏目未涵盖的内容，需要说明的，请在说明栏中注明。
4. 如表格篇幅不够，可另附纸。

### 1. 课程负责人情况

1-1 项目 负责人	项目主持人					
	姓 名	任娜	性 别	女	签 名	
	所在部门	轨道交 通学院	职 务	/	专业技 术职务	讲师
	手 机	135721 08525	传 真	/	电子 邮箱	181976516@qq .com
	通信地址	西安市文景路 19 号陕西交 通职业技术学院			邮 编	710018
1-2 参与 单位 及负 责人	单位名称	西安地铁运营分公司				
	单位地址	西安市未央区尚稷路 6 号				
	法人代表		电 话		签 名	
	项目负责人					
	姓 名	刘军	性 别	男	签 名	
	所在部门	人力资 源部	职 务	副部长	专业技 术职务	高级工程师
	手 机		传 真		电子 邮箱	1437850@qq. c om
通信地址	西安市未央区尚稷路 6 号			邮 编	710018	

## 2. 课程开发团队

序号	姓名	所在单位及部门	职务	性别	出生年月	专业领域	专业技术职务	职业资格证书	项目分工	签名
1	禹翔	轨道交通学院	综合办公室主任	女	1978年5月	交通信息工程控制	副教授		知识点拆分、教学设计	
2	赵婧文	轨道交通学院	/	女	1989年8月	城轨运营	讲师		知识点拆分、教学设计	
3	易晶怡	轨道交通学院	/	女	1987年10月	城轨运营	讲师		知识点拆分、教学设计	
4	张雅娇	轨道交通学院	/	女	1991年3月	城轨运营	助教		教学资源建设	
5	李肇欣	轨道交通学院	/	女	1991年10月	城轨运营	助教		教学资源建设	
6	赵路爽	轨道交通学院	/	女	1993年5月	城轨运营	助教		教学资源建设	
7	魏艳艳	轨道交通学院	/	女	1979年1月	城轨运营	副教授		教学资源建设	
8	常博	轨道交通学院	/	女	1982年5月	城轨运营	副教授		教学资源建设	
9	姜雯	轨道交通学院	/	女	1987年3月	交通运输	讲师		教学资源建设	
10	刘军	西安地铁运营分公司	/	男	1975.4	城轨运营	高级工程师		企业案例	

### 3. 课程情况

3-1 课程建设基础（目前本课程的开设情况，开设时间、年限、授课对象、授课人数，以及相关视频情况和面向社会的开放情况）

《文明服务与礼仪》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。

本课程自 2009 年开始设置，设置初期名为《城市轨道交通服务礼仪》，后经过修订，更名为《文明服务与礼仪》。目前，每学年有城市轨道交通运营管理专业约 200 名同学学习这门课程。

《文明服务与礼仪》在我院已开设 8 年，积累了一定的教学资源，在 2017 年陕西省高职院校交通运输类专业服务礼仪技能竞赛中，学院两支参赛队伍分别获得二等奖和三等奖，反映了课程教学内容能符合社会需求，紧跟行业发展趋势，但该课程在学院教学过程中仍然采用传统教学为主，主要采用理实一体化的讲授方式，教学方式单一，而该课程知识点相对简单，且需要大量的课下练习，非常适合建设在线课程，开展混合式、探究式教学模式，使学生对课程的学习更有兴趣，对知识点的理解和记忆更为深刻，从而提升学生的自学能力和专业技能。

3-2 课程设计（本课程的教学目标、教学内容及对应的教学资源、教学设计与方法、教学活动与评价等）

本课程的教学计划在深入理解教学重点的基础上对课程内容进行知识点拆分，将重点内容制成可用于辅助课堂授课，又能独立成段的微视频，通过问题导入、规范动作示范、图片、动画、文字等立体化的课件元素，引入学生参与设计拍摄，引发思考，提高学生的学习兴趣。

内容设计。根据课程自身特点，在内容上从体验/观察→分享/讨论→共识/总结→行动/实训的顺序开展，作为内容设计的基本模型。

进入课程后，首页明确介绍课程信息、进度、课程安排等（包括课程更新时间，在学人数，课程时长）；通过导航菜单，选择不同的链接选择，进入相应的界面，设置学生注册模块。

设置课程学习页面。除学习视频外，有计划的设置相关思考题，便于学生在学的过程中思考，加深理解和记忆。学生可通过网络翻阅在线资料，做知识点笔记及在线交流。开课后，根据具体情况给学生提供课件及相应的音视频讲解，5-10min左右微视频1-2小段，以保证学生精力的投入；同时，讲课程讲义根据开课进度上传以便引导学生自学、复习。

设“常见问题解答”板块，将提问频率最高的置顶，以便学生查找；同时定时开设教师答疑讨论区，便于师生在线交流；学生也可将问题在交流讨论区中张贴，同学之间相互解答，共同学习。

设置个人学习中心，其中包括我的课程：支持学习历史记录功能，可按时间的顺序展示学生所学过的所有课时及相关的学习信息；试卷页面用于学生进行学习和自我测试的，提供客观选择题，每次提交答案后可显示自己做过的错题和收藏的题，以便进行重复练习，加深对知识的掌握。

学生可以查看试卷答案或试题分析，在线记录笔记及其参加该课程学习人数之间的交流，了解不同学生对学习此课程的独特的见解。所得经验值：每学完一讲都会获得相应的经验值，作为一个衡量学生学习情况的标准。

评价体系设计。采用网页插入在线测试，网上作业布置、提交和批改。评价包括课前、课后评价；过程、总结性评价；个人、小组评价等。以促进学生自主性学习、过程性学习、体验式学习为目标设置评价体系。课程成绩由过程性考核和终结性考核综合评定。

### 3-3 相关教学资源储备情况

目前储备的教学资源包括教学大纲、教学要求、教学进度、教学课件、课程讲义、章节自测题、礼仪大赛视频等。

## 4. 评价反馈

### 4-1 自我评价（本课程的主要特色介绍、影响力分析，国内外同类课程比较）

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,也适用于走入职场有再培训需求的工作人员。建成后预期除在学院应用外,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,也有利于学院树立良好的品牌形象。

在网上的同类课程主要有中国大学 MOOC 的《现代礼仪》、《商务礼仪》、《跟我学礼仪》、《护理礼仪》等,城轨运营专业人才服务礼仪课程是一个空白,因此本课程在内容选取上,将侧重于行业特色的文明服务礼仪介绍。

### 4-2 学生评价（如果本课程已经面向学生开设,填写学生的评价意见）

通过对学生的面访及问卷调研,有 90% 的学生本课程对学生的帮助非常大。学生普遍认为,本课程贴近学生实际需求,从职业素养、服饰搭配、沟通技巧、服饰技巧等方面提高学生修养,让学生了解怎样尊重他人,如何让他人尊重自己,如何在提升自我的同时更好的为乘客提供服务,无论从专业角度看还是从学生个人职业生涯发展角度看,本课程都起到了非常重要的作用。

对于以本课程作为在线课程项目,学生认为“在线学习相当于预习,课堂讨论相当于再次复习,记忆更加深刻,在第二次课堂讨论中,会有自己的思考,演示实践联系让人记忆更加深刻。”

### 4-3 社会评价（如果本课程已经全部或部分向社会开放,请填写有关人员的评价）

暂未对社会学习者开放;

通过与已毕业学生交流,发现本课程在毕业生中的需求强烈。

## 5. 建设目标与思路

### 1. 建设目标

《文明服务与礼仪》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《文明服务与礼仪》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。

### 2. 建设思路

(1) 校企共同开展城市轨道交通行业和职业领域分析调研，完善教学大纲、教学要求、教学进度、教学课件、课程讲义等教学资源。

(2) 针对轨道交通服务岗位(群)，通过企业提供典型工作过程中的问题，教师到企业收集和提炼工作现场中的典型问题，跟踪往届毕业生在工作中面临的难题，建立基于工作过程的案例型资源库。

(3) 联合企业行业根据实际问题案例型资源库建设教学案例资源库，使教学资源库更加贴适于工作实际。

(4) 将课程重点内容制成可用于辅助课堂授课，又能独立成段的微视频，通过问题导入、知识点讲解、规范动作示范、图片、动画、文字等立体化的元素，引发思考，提高学生的学习兴趣。

(5) 评价体系设计。建立多元化学习评价体系，探索线上和线下融合，过程性评价与终结性评价相结合的多元化考核评价模式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。课程成绩由过程性考核和终结性考核综合评定。

(6) 课程拓展资源建设。在调研学生和社会需求的基础上，开展服务于更多受众群的在线课程拓展资源，扩大课程的影响范围。



## 6. 建设规划

本项目预计建设年限为 1 年。依据立项建设精品在线开放课程目标、任务及实施情况进行有步骤、分阶段进行，并制定如下建设规划。

(1) 2018 年 5 月—7 月，组建教学团队和明确分工，开展在线开放课程的研讨和调研，开展校企合作，按照在线开放课程的要求调整课程的总体教学思路设计并融入最新的行业发展动态需求修正教学设计。分析岗位设计和岗位能力体系并根据在线学习的特点构建新的学习体系并进行层次分析。

(2) 2018 年 8 月—10 月，完成在线开放共享课程的课程模式设计；完成教学内容、课程标准、教学设计、教学组织、教学资源等课程体系文件的开发。

(3) 2018 年 11 月—2019 年 1 月，初步完成资源库的建设。根据教学模式设计和教学设计的要求，收集、整理、创建课程资源库资源，完成至少 50% 的资源建设，同时开展资源库线下试用测试，收集反馈意见并进行修改。

(4) 2019 年 2 月—4 月，完成在线课程平台的开发。完成资源库内容的建设，逐步开展在线学习和教学实验，并根据反馈意见进行修改、完善与优化。

(5) 2019 年 5 月，项目验收，资源更新和应用推广，课程建设情况及特色总结。

## 7. 建设内容及可监测指标

建设内容及可监测指标见下表:

建设内容		可监测指标					
项目(任务或模块等)	知识内容与要求	图片	课件	教学视频	微课	动画	考核试题
礼仪基本知识及城市轨道交通服务人员的职业礼仪	1. 礼仪的含义 2. 服务礼仪的基本特征 3. 服务礼仪应遵守的原则及礼仪素养和服务素质	10	1	8	/	1	1
服务人员的仪容神态	1. 服务人员注重仪容仪表仪态的原则和要求; 2. 服务人员卫生习惯和行为习惯; 3. 微笑服务。	10	1	8	1	1	
服务人员的服饰礼仪	1. 服饰礼仪; 2. 西装礼仪; 3. 女士着装礼仪。	10	2	8	2	/	
服务人员的仪态礼仪	1. 面部礼仪; 2. 站姿、坐姿、行姿、蹲姿及手势。	20	5	5	2	/	

服务人员的沟通礼仪	1. 会面礼仪要求; 2. 电话礼仪要求; 3. 交谈礼仪要求; 4. 引导礼仪要求。	8	4	4	2	/	
客运服务礼仪	客运服务人员的基本要求; 乘客服务中心服务的基本职责及要求; 站厅及站台服务的基本职责及要求; 车站应急服务与特殊乘客服务要求; 列车司机服务及车站维修人员基本要求及常见问题处理方法; 车站客运服务技巧	10	5	12	2	/	
乘客投诉处理	1. 乘客投诉分析及乘客投诉事件的处理原则; 2. 乘客投诉的处理技巧; 3. 乘客投诉案例分析。	5	1	1	1	/	1

## 8. 建设步骤

### (1) 2018年5月—7月

校企合作组建在线课程专业教学团队。《文明服务与礼仪》精品在线开放课程面对的学习人群包括高校学生、职场人士和其他学习者，因此团队不仅需要具有丰富教学经验的教师，更需要有了解支撑、行业和社会培训需求的专家，以保证课程的实用性与适用性。此外，需要专业信息技术人员、视频课程制作团队等共同合作，确保课程建设质量。

### (2) 2018年8月-2018年10月

在现有教材内容的基础上进行课程建设调研与整体框架设计。深入院校、企业开展调研，通过访谈、研讨，分析学生需求、企业用人标准，制定在线课程总体架构进行知识点的选取，并进行论证。

### (3) 2018年11月-2019年1月

课程资源建设。根据课程教学内容，以学生技能素质养成为核心，兼顾社会学习者与在职学员的需求，开发在线课程视频。包括礼仪基础知识、交通服务人员职业礼仪、仪容神态、服饰礼仪、仪态礼仪、沟通礼仪、客运服务礼仪、乘客投诉处理、服务质量评价等。时长约为250分钟。除授课视频外，本课程还将形成课程标准、教案、课件库、试题库、拓展性音视频资料等立体化开放型教学资源。

### (4) 2019年2月-2019年3月

课程导入平台，进行在线学习测试，收集反馈意见并进行修改。

### (5) 2019年4月-2019年5月

逐步开展在线学习和教学实验，并根据反馈意见进行修改、完善与优化。

### (6) 2019年6月

项目验收，课程资源更新。及时更新课程内容，提升课程鲜明的时代性，提升课程教学效果。

## 9. 措施保障

### (1) 组织保障

项目得到学院的批准并纳入了学校的课程资源建设。教学团队中的教师不仅教学经验丰富而且有多年企业实践经历，熟悉岗位需求。本教学团队新增了有网络课程开发经验的现代教育技术专业的网络工程师，可以有效的保证在线开放课程的建设效果和建设质量。

### (2) 制度保障

课程建设是一项长期的基础性教学工作，必须常抓不懈。为此，学校制定了课程建设管理办法，加强对课程建设进行规划、建设、检查、指导、评估和监控，确保课程建设成果不断完善和提高。为积极推进本门课程的建设，进一步规范教学行为，提高教学效率，建立《文明服务与礼仪》课程建设质量标准，《文明服务与礼仪》师资队伍建设质量标准，配合学院各种教学制度，完成本课程的建设与改革任务。

### (3) 基础保障

经过多年的教学，积累了较为丰富的基本教学资源，包括课程标准、电子课件、教学案例、实训指导、教学检测、习题答案、资源推荐等，而且拓展资源也不断地完善与丰富，具有一定的社会服务覆盖面，涵盖知识学习、职业能力培养、岗位技能培训、新技术普及、职业素质养成等方面，具有良好的通用性和可扩展性，做到了与时俱进。

### (4) 资金保障

学院对精品在线开放课程提供配套经费支持。

## 10. 预期效果与应用推广目标

### (1) 预期效果

#### ①推动教学改革，提升学生自主学习积极性

通过线上+线下混合式教学，由以教师为中心变为以学生为中心，通过本门在线课程的学习，奠定学生专业能力，激发学习兴趣，引导学生专业思维能力，培养学生自主学习能力。

#### ②师资综合水平得到提升

以本课程的建设实施为契机，加强教师专业化水平，提升教学技能，拓宽专业技能，起到以点带面作用，为后续课程在线开放打下坚实基础。

#### ③支持服务礼仪技能竞赛

为相关技能竞赛打好基础。

#### ④教学效果明显，行业及企业和社会各方评价较好

在课程建设中积极听取各种有益意见，适时更新课程内容，加强反馈意见收集，着力弥补不足之处。在建设期满后，顺利成功验收，教学效果明显，受到行业和企业以及社会各相关方积极评价。

### (2) 应用推广目标

①从应用推广范围角度，首先在本院范围内进行应用推广，边应用边完善；然后向西部地区范围内进行应用推广，扩大课程的受益面；

②从应用推广对象角度，首先推动职业教育一线教师对课程建设成果的应用，提升教学水平；然后使广大的高职院校学生以及行业在职人员尽快共享到丰富的教学资源。

## 12. 验收要点

本项目的验收要点:

### (1) 教学内容与资源

课程覆盖所有知识点和岗位技能点。根据学生认知规律,教学内容清晰表达知识框架,课程资源丰富多样,包含文本、图形(图像)、音频、视频、动画等素材。科学标注资源属性,资源形式规格遵循行业通行的网络教育技术标准

### (2) 教学设计与方法

课程设计、教学安排和呈现方式符合学习者移动学习和混合式教学的需求。开展在线学习与课堂教学相结合、翻转课堂等多种方式的课堂教学模式,优先支持具有混合式学习等改革实践经验的课程

### (3) 教学活动与评价

建立科学的评价体系,旨在促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。课程成绩由过程性考核和终结性考核综合评定。

### (4) 课程视频制作规范

视频图像、技术规格符合规范;演示文稿(PPT)制作规范。

### (5) 课程应用与推广

应用推广效果较好,学生评价较好。

### 13. 经费预算与管理

#### 《文明服务与礼仪》精品在线开放课程 经费预算与管理一览表

预算编制人（签字）：

二级学院负责人（签字并盖章）：

序号	资金用途	项目 建设 资金 总数	资金来源（单位：万元）							
			省级专项资金				学院自筹资金			
			合计	占项目建设 资金的比例 （%）	其中		合计	占项目建设 资金的比例 （%）	其中	
					2018 年度	2019 年度			2018 年度	2019 年度
	合计	10					10	100%	4	6
1	素材制作	1						10	0.4	0.6
	其中：1.1 微素材规划采集费	0.5							0.2	0.3
	1.2 碎片化加工制作费	0.5							0.2	0.3
2	企业案例收集制作	1						10%	0.4	0.6
	其中：2.1 案例采集费	0.3							0.12	0.18
	2.2 开发加工费	0.7							0.28	0.42
3	课程开发	3						30%	1.2	1.8
	其中：3.1 课程内容及资源开发	1							0.4	0.6
	3.2 立体化教材开发	2							0.8	1.2
4	特殊工具软件制作	2						20%	0.8	1.2
	其中：4.1 软件开发费	1							0.4	0.6
	4.2 软件制作费	1							0.4	0.6



5	应用推广	0.5					5%	0.2	0.3
	其中：5.1 培训宣传推广费	0.3						0.12	0.18
	5.2 运维更新费	0.2						0.08	0.12
6	调研论证	0.5					5%	0.2	0.3
	其中：6.1 会务差旅费	0.3						0.12	0.18
	6.1 调研论证费	0.2						0.08	0.12
7	专家咨询	0.5					5%	0.2	0.3
8	其他	1.5	- - -				15%	0.6	0.9
	其中：8.1 平台维护	1	- - -	- - -				0.4	0.6
	8.2 资源导入	0.5	- - -					0.2	0.3

## 12. 其他说明

### 13. 立项建设单位承诺

<p>二级学院（盖章）</p> <p>二级学院负责人（签名）</p> <p>年 月 日</p>
---

### 14. 学院审批意见

<p>学院负责人（签名）</p> <p>年 月 日</p>
-------------------------------