

2. 地铁为人民群众提供哪些服务？

3. 地铁乘客服务人员应具备什么素质才能为乘客提供优质服务？

三、学习任务

请每位同学围绕学习准备的三个问题来写一份发言稿并练习，准备上讲台演讲。

四、任务实施

请每位同学根据自己所写的稿件上讲台演讲。

【任务评价】

根据学习评价表评分标准，小组进行自评、互评，教师对每组进行评分。

学习评价表

评价项目	评价标准	评价等级与分值	权重	成绩
报告撰写	1. 字迹清楚 2. 表达完整 3. 逻辑性强	1. 尚未做到 (15分) 2. 基本做到 (20分) 3. 做得很好 (25分)	15%	
语言表达	1. 清晰、准确、流畅 2. 脱稿	1. 尚未做到 (15分) 2. 基本做到 (20分) 3. 做得很好 (25分)	15%	
服务形象展示	1. 仪容仪表 (发型、着装等) 2. 仪态 (站姿、表情等)	1. 尚未做到 (25分) 2. 基本做到 (30分) 3. 做得很好 (35分)	25%	
报告过程展示	1. 报告内容展示专业知识和技能 (服务意识、服务形体、服务语言、服务技巧、服务流程) 2. 展示过程大方自然，过程流畅 3. 按时完成	1. 尚未做到 (5分) 2. 基本做到 (10分) 3. 做得很好 (15分)	45%	

总 分	
-----	--

【学习总结】

请画出“乘客服务课程”的思维导图。

学习领域	学习任务	姓名：	班级：
乘客服务	乘客服务工作的基本要求	学号：	组号：
<p>【学习目标】</p> <p>能够按照车站服务意识要求、仪容仪表要求、服务用语要求、服务形体要求、行为规范要求进行优质服务。</p> <p>【学习内容】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客服务工作人员素质要求。 2. 地铁车站服务意识要求。 3. 地铁车站仪容仪表要求。 4. 地铁车站服务用语要求。 5. 地铁车站服务形体要求。 6. 地铁车站行为规范要求。 <p>一、学习问题</p> <p>地铁是安全、快捷、舒适的现代交通工具，为市民出行的首选，你心目中合格的地铁工作人员形象是什么？</p> <p>二、学习准备</p>			

请同学们学习校本教材“4.1 乘客服务工作基本要求”，独立完成以下问题：

1. 地铁车站服务意识的要求是什么？如何才能体现地铁工作人员的热情服务？

2. 地铁车站对仪容仪表的要求是什么？

3. 请写出地铁车站服务用语要求。

4. 请写出地铁车站服务形体要求并展示。

5. 请描述地铁车站行为规范要求。

三、明确任务，制订实施计划

请扫码并根据提供的视频进行情景分析，然后回答以下问题：

1. 视频中地铁工作人员的着装是否得体？如不得体，该如何着装？



2. 视频中地铁工作人员在工作期间的行为是否得当，为什么？

3. 请思考视频中地铁工作人员为乘客服务的过程是否正确，为什么？



4. 请扮演乘客的同学说出自己的感受。

5. 小组讨论后合作展示规范的服务过程。

6. 请阐述地铁工作人员在工作期间的行为规范。

7. 请阐述地铁工作人员在工作期间的服务意识和形体标准。

四、任务实施

1. 请同学展示地铁工作人员正确的着装和仪容仪表。

2. 请同学以小组为单位展示有乘客问询时地铁工作人员的正确行为。

3. 请同学以小组为单位展示如遇不懂问题时的正确做法。

五、考核与评价

根据学习评价表评分标准，小组进行自评、互评，教师对每组进行评分。

学习评价表

评价项目	评价标准	评价等级与分值	成绩
工作页填写 (25分)	1. 字迹清楚 2. 专业知识运用正确 3. 表达完整	1. 做得很好 (23~25分) 2. 基本做到 (13~22分) 3. 尚未做到 (12分及以下)	
情景模拟设计 (剧本) (25分)	1. 情景设计合理 2. 剧情、人物等介绍清楚 3. 对白符合岗位服务语言	1. 做得很好 (23~25分) 2. 基本做到 (13~22分) 3. 尚未做到 (12分及以下)	
角色表演过程 (35分)	1. 生动再现实际服务情景 2. 正确运用专业知识和技能： ① 仪容仪表 ② 服务用语 ③ 服务形体（站姿、坐姿、手势、目光、微笑、点头） 3. 服务流程规范	1. 做得很好 (32~35分) 2. 基本做到 (21~31分) 3. 尚未做到 (20分及以下)	
课堂纪律与团队合作 (15分)	1. 小组成员团结协作，能全部参与活动 2. 不大声喧哗，不做与学习无关的事情	1. 做得很好 (13~15分) 2. 基本做到 (10~12分) 3. 尚未做到 (9分及以下)	
总分			

【仪态礼仪实训】

一、站姿规范动作讲解

1. 头正。
2. (颈直) 下颌微收，双目平视前方，面带微笑。
3. (肩平) 肩平，放松，自然呼吸。

4. (胸挺) 挺胸。(腹收) 腹部后收。
5. (腰立) 脊椎、后背挺直。
6. (臀收) 臀大肌微收缩并向上提。
7. (腿直) 两腿并拢，直立，髋部上提。
8. (腿靠) 脚尖向前或呈 V 字形。
9. (手垂) 两手臂自然下垂于体侧，手指自然弯曲。

二、学习基本站姿

1. 手 位

- ① 标准式：两手臂自然下垂，置放于身体两侧。
- ② 握手式：右手搭在左手上，叠放于腹前。
- ③ 背手式：双手搭在一起，背于身后，贴在臀部。
- ④ 单背式：一手置于体侧，一手背于身后；或一手放于体前，一手背于身后。

2. 脚 位

- ① 并列形。
- ② “II”形，两脚间距离同于或小于肩宽。一般为男士采用。
- ③ “V”形。
- ④ 小“丁”字形。一般为女士采用。

三、讲解规范坐姿

- ① 躯干竖直；
- ② 双肩自然下垂；