**重庆市两江职业教育中心教学教案**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课题** | 票务员开窗售票作业 | **班级** |  | **教师** |  |
| **课型** | 新授课 | **课时** | 第 周  第 课时 | **上课**  **时间** |  |
| **学情分析** | 学生对地铁岗位工作有一定的感性认知，但缺乏系统的专业了解。在日常出行中，学生接触过站务员、票务员的服务，却不清楚各岗位的具体职责、工作流程及规范要求。学生思维活跃，对实际工作场景中的任务执行和岗位协作充满好奇，具备一定的自主学习和团队协作能力，能够通过资料收集和小组讨论初步认识岗位知识。 | | | | |
| **课程思政** | 1.树立以乘客为中心的服务理念。  2.强化责任心，严格遵守票务工作的规章制度和操作流程。 | | | | |
| **教学目标** | 知识目标：  1.了解站长岗位的主要工作内容。  2.熟悉票务员岗位的主要职责。  能力目标：  能够通过BOM系统进行售票。 | | | | |
| **教学重**  **难点** | 1.站长岗位的主要工作内容和票务员岗位的主要职责。  2.通过BOM系统进行售票。 | | | | |
| **教学方法** | 讲授法、互动问答法 | | | | |
| **教学媒体** | 多媒体 | | | | |
| **教学过程** | | | | | |
| **课前准备** | 1.教师做好教学准备，包括课件、教学视频等，调试多媒体  2.教师准备好实训设备：半自动售票机系统、现金若干、车票若干、相关清单和登记表。  3.告知学生预习本次课的相关内容 | | | | |
| **教学环节（时间分配）** | **教学内容及要点** | | **师生双边活动** | **设计意图** | |
| **导**  **入** | 通过播放一段票务员实际工作的视频或图片，展示票务员开窗售票的现场情况。 | | 学生思考后，教师补充 | 通过观看视频或图片，引发学生的好奇心和学习兴趣。 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教**  **学**  **过**  **程** | 一、知识链接  （一）站长岗位  1.站长的分类  一般常见的单个地铁车站也叫自然站，除此之外，还会划分中心站或区域段、区域站，就是由若干个自然站拼成一个中心站或者区域站（或者叫站区）。所以，地铁站站长一般就三种，自然站一般设置有值班站长和自然站站长；中心站（区域站、站区）会设置中心站站长（区域站站长或者叫站区长）。 | 教师讲解，学生认真听讲 | 帮助学生了解站长的分类 |
| 2.站长的工作内容  （1）中心站站长。  ①负责中心站内的整体工作，具体分管中心站人员、物资、三体系、培训及综合事务等工作，通过定期开展车站员工工作状态的检查，制订相应的工作计划，提升中心站整体的工作水平。  ②定期组织车站的安全生产例会，实施安全标准化的管理手段，贯彻落实分公司安全生产相关通知通报，定期组织中心站安全巡查与检查，开展安全相关演练工作。  ③组织开展中心站级的窗口服务标准化检查，定期开展对各专业的检查、评价及培训工作，依照日常工作及检查结果的分析，制定整改方案。  ④全面贯彻落实分公司和站务中心的各项规章制度、通知以及业务操作流程，并在中心站内开展监督、指导与检查工作。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解中心站站长的工作内容 |
| （2）值班站长。  ①做好班组间工作交接，详细了解上一班次或交接本班次车站设备运行、行车作业、人员管理、通知通报、客运服务、物资管理、近期会议精神、站内施工以及上级检查等情况。  ②组织召开班前会，对员工的出勤情况、仪容仪表及精神状态进行检查；对员工进行安全教育，法定节假日前的安全教育应包含节前安全教育内容；对当班期间工作人员进行岗位安排，传达上级会议精神、文件或通知；布置本班重点工作及注意事项。  ③组织车站员工做好运营前后各项工作，确认开站前车站设备设施状态正常，按时开放出入口、电梯及自动扶梯，确认相关岗位人员开站时均已到岗并检查其工作状态；运营结束后，组织做好关站工作，确认出入口关闭情况，关闭电梯及自动扶梯，巡视车站，避免滞留乘客。  ④做好车站巡视工作，如实记录巡视情况，填写值班站长岗位相关工作台账；定期完成危化品、车站物资、消防设施等点检工作。检查各岗位作业情况，监督各岗位员工及委外人员执行“两纪一化”情况，发现违章情况及时做出处理。  ⑤及时处理、跟踪当班发生的乘客投诉、表扬、建议、客伤等事件，并认真反馈。及时处理站内其他各种突发情况，按要求进行处理及汇报，做好相应的记录。  ⑥组织车站员工做好运营后车站施工工作及票务结算工作，组织班组成员进行岗位实操、业务培训及开展预案演练工作。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解值班站长的工作内容 |
| （二）站务员岗位  1.站务员岗位简介  站务员是客运站的常规事务员，属于非专业技术工种。站务员日常工作比较繁杂，如维护秩序、协助反恐与安检、急救、紧急疏散等，具体工作内容在不同公司有所不同。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解站务员岗位 |
| 2.站务员岗位职责  ①维护地铁站秩序：地铁站务员负责维护地铁站的秩序和安全，确保乘客在站内有序排队、上下车，并防止拥挤和混乱的情况发生。  ②指引乘客：地铁站务员需要熟悉地铁线路和站点信息，能够向乘客提供准确的换乘、出行等信息，并协助乘客解决问题。  ③安全巡视：地铁站务员需要定期巡视站台、候车厅等区域，确保设备设施的正常运行和安全性，发现问题及时报修或处理，防范安全事故的发生。  ④突发事件处理：地铁站务员需要及时处理各类突发事件，如乘客突发疾病、乘客纠纷、设备故障等，做好应急处置工作，并协助相关部门开展后续调查和处理。  ⑤信息发布：地铁站务员需要及时发布地铁运营信息、服务通知等，确保乘客得到及时有效的信息，提高乘客的满意度。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解站务员岗位职责 |
| （三）票务员岗位  票务员的岗位职责是在客运值班员领导下，按规定处理与乘客相关的票务事宜；负责客服中心的售票、充值、补票、咨询等相关事项；准确填写并提交票务报表，确保结算单无误，向客运值班员清晰交付当班票款，并在发现任何问题时立即报告。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解票务员岗位 |
| 1.售票前准备工作  （1）售票前的准备工作。  ①票务员在客运值班员处领取各种车票，并对相应的票务员结算单上所列车票的数量、备用金等进行核对，无误后，在票务员结算单上签收。  ②早班票务员在值班员处领取电子钱箱钥匙、键盘钥匙，并填写车站票务钥匙使用记录簿。  ③交接班时，接班票务员先用点币盘准备一盘硬币，然后与上一班票务员进行电子钱箱钥匙、键盘钥匙的交接（在运营期间，键盘钥匙可一直插在键盘内不必拔出，只需由最后一班票务员拔出交回值班员处）。  ④接班票务员进入票务处（客服中心），应及时检查电子钱箱内或其他地方是否有遗留车票、现金。  ⑤插入电子钱箱钥匙后（早班票务员需将键盘钥匙插入键盘中，并转到开启位置），在BOM上登录。  ⑥票务员按票房售票机操作手册上的要求将纸币放入BOM电子钱箱，并将用于兑零的硬币放在硬币盘或钱袋中。  ⑦票务员在确认设备正常后，开始办理车票分析、更新、发售、增值、交易查询等业务。 | 邀请学生阅读，随后老师进行讲解 | 帮助学生了解票务员售票前的准备工作 |
| （2）售票准备作业流程。  ①在首班客车抵达前15分钟抵达票务处，准备开启窗口。  ②确认对讲机和乘客求助按钮功能正常。  ③核对票务设备及备用物品的状态和数量。  ④审视票务处的清洁状况，包括外栏杆和立柱的陈列。  ⑤检查票务处内是否有不明来源的现金或车票，发现问题立即通知值班站长或值班人员。  ⑥检查并记录票务处的交接班记录本。  ⑦开启窗口开始售票。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解售票准备作业流程 |
| （3）配票作业。  ①车站票务员配票作业安全要点。在配发车票时，票务员需与客运值班员共同在场，两人必须共同清点所有车票及备用金，并进行签章确认。票务室内的配票活动应处于监控摄像头的覆盖范围内，并确保票务室门已安全锁闭。这样做是为了避免在填写报表或操作车站计算机时发生错误或遗漏。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车站票务员配票作业安全要点 |
| ②车站票务员的配票作业标准。车站票务员的配票作业标准如表7-1所示。 | 展示表格  邀请学生阅读 | 帮助学生了解车站票务员的配票作业标准 |
| 2.售票作业  （1）售票的作业程序。  票务员要同时兼顾付费区和非付费区的乘客事务，当付费区、非付费区都有乘客需办理业务时，原则上应先处理付费区的乘客业务，请非付费区的乘客稍等。售票时应严格按照“一收、二唱、三操作、四找零”的作业程序，如表7-2所示。 | 展示表格  师讲解，学生观 | 帮助学生了解售票的作业程序 |
| （2）售票的注意事项。  ①在运营时间内，各车站根据站内客流情况决定开放票务处的数量。  ②严禁票务员携带私款、私人车票进入票务处。  ③在处理乘客事务的过程中，当有任何需要上级确认的问题时，应立即通知相关人员处理。  ④票务员携带车票及现金往返票亭时，必须将现金和车票放入上锁的售票盒，并放入上锁的手推车中，由票务员负责运送及运送途中的安全。  ⑤保证票务处的门处于锁闭状态。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解售票的注意事项 |
| 3.交接班作业  （1）车站交接班工作基本原则。  ①明确且全面。确保接班者能够通过《当班情况登记本》掌握前一班发生的关键事件，无任何疏漏。  ②关键信息要突出，次要信息要简洁。对于重要事项需详细记录，而一般事项则应简明扼要。  ③确保事项有追踪和执行。前一班交接的事务，无论是已完成的还是需要下一班继续处理的，都应在《当班情况登记本》中明确标注，包括完成情况或当前进度，以及下一班需要采取的跟进措施。  ④交接班工作应在不干扰客户服务的前提下进行，以防止乘客投诉事件的发生。  ⑤交班人员必须确认BOM已退出，接班人员必须用自己的账号和密码登录，以避免票务违规行为。  ⑥票务员应随身携带配票箱，在配发票务时必须确保配票箱处于锁闭状态，保障资金和票据的安全。 | 师讲解，学生观 | 帮助学生了解车站交接班工作基本原则 |
| （2）车站票务员交接班作业标准。  车站票务员交接班作业标准如表7-3所示。 | 展示表格  师讲解，学生观 | 帮助学生了解车站票务员交接班作业标准 |
| 4.结算作业  （1）车站结算作业工作基本原则。  ①票务员携带本班所有现金、车票及各类报表回AFC室后，与客运值班员一起清点剩余硬币和票盒内所有纸币。  ②票款清点完毕并确认后，客运值班员立即将实收金额填在票务员结算单的“实收总金额”栏。  ③票务员清点各票种的关窗张数，填写票务员结算单的相应栏内。  ④票务员与客运值班员共同清点当班回收的各类车票，并分类加封。  ⑤客运值班员根据车站计算机报表计算应收金额，根据车票退款记录表、乘客事务处理单计算差额，并在票务结算单“备注”栏注明差额产生的原因。  ⑥若差额中没有长、短款，则客运值班员通知票务员下班。  ⑦若差额没有长、短款，则客运值班员根据票务员结算单“实收总金额”栏内数目计入营收日报的“实收总金额”栏。 | 邀请学生阅读 | 帮助学生了解车站结算作业工作基本原则 |
| （2）车站票务员结算作业标准。  车站票务员结算作业标准如表7-4所示。 | 展示表格  师讲解，学生观 | 帮助学生了解车站票务员结算作业标准 |
| 二、任务准备  1.实训设备  半自动售票机系统、现金若干、车票若干、相关清单和登记表。  2.组织安排  以小组为单位，在半自动售票机上进行开机，发售单程票、发售往返票，发售储值票，办理乘客退卡退款事务等操作，并填写相应报表，要求在指定时间完成。 | 教师进行实训设备的分发，对学生进行分组，学生做好实训准备 | 为实训任务实施做好准备 |
| 三、任务实施  1.开启、初始化并登录BOM系统  （1）开启BOM系统。  开启BOM机电源开关，进入Windows系统启动界面，系统启动后自动运行BOM系统程序。  （2）初始化BOM系统。  ①BOM系统启动时操作员屏幕显示初始化系统界面如图7-1所示。乘客屏幕显示暂停服务界面。    ②启动通讯库，加载运营参数，检测并初始化桌面读写器，检测并初始化发售单元读写器，检测并初始化打印机及发售单元。  ③检测结果成功，在对应的项目后显示成功。  ④检测结果失败，在对应的项目后显示失败。  （3）登录BOM系统。  系统初始化成功后进入登录界面，输入操作ID和密码，并单击“登录”按钮。 | 教师讲解，学生进行实施操作 | 帮助学生掌握开启、初始化并登录BOM系统的操作 |
| 2.售票  在售票界面，对参数允许进行售票业务操作各种票卡售票，乘客界面显示欢迎光临界面。  （1）单程票。  ①单击“售票”→“单程票”，进入单程票售票界面，如图7-3所示。在单程票售票界面，可以发售以当前站为起始站、以任意站为终点站的单程票。    ②如当前站位东港，发售东港到会议中心的一张单程票，收款2元。  ③选择出站信息：在线路选择区选择“2号线”，在车站选择区选择“会议中心”，或者在左侧目的车站直接输入站点拼音缩写。  ④票价信息：在选择出站信息后，票价自动显示在票价文本框内，或在票价选择区选择票价信息。  ⑤设置张数信息：选择张数文本框，在数量选择区选择张数，或者在左侧数量栏直接输入数量。  ⑥设置收款信息：默认为应收金额，也可手动输入更改，但不可少于应收金额。  ⑦单击“发售”按钮。  ⑧发售的单程票在发售单元机口发出。 | 展示图片，学生进行系统操作 | 帮助学生掌握单程票售票的操作 |
| （2）往返票。  ①单击“售票”→“往返票”，进入往返票售票界面，如图7-4所示。在往返票售票界面，可以发售以当前站为起始站、以任意站为终点站的往返票。    ②选择目的站信息：在线路选择区选择“2号线”，在车站选择区选择“会议中心”，或者在左侧目的车站直接输入站点拼音缩写。  ③票价信息：在选择目的站信息后，票价自动显示在票价文本框内。  ④设置张数信息：选择张数文本框，在数量选择区选择张数，或者在左侧数量栏直接输入数量。  ⑤设置收款信息：默认为应收金额，也可手动输入更改，但不可少于应收金额。  ⑥单击“发售”按钮。  ⑦发售的单程票在发售单元机口发出。 | 展示图片，学生进行系统操作 | 帮助学生掌握往返票售票的操作 |
| （3）储值票。  ①单击“售票”→“储值票”，进入储值票售票界面。在储值票售票界面，发售参数允许进行售票业务操作的各种储值类票卡进行发售。  ②如发售一张押金为30元、充值金额为50元的地铁普通储值票。  ③将一张地铁普通储值票放置在桌面读写器上。  ④单击“寻卡”按钮，若票卡可发售，则界面票卡类型、押金自动显示，如图7-5所示。    ⑤输入充值金额。  ⑥单击“发售”按钮，弹出发售提示框。 | 展示图片，学生进行系统操作 | 帮助学生掌握储值票售票的操作 |
| 3.退卡退款  （1）TVM故障退款。  ①单击“退卡退款”→“故障退款”，进入TVM故障退款界面，如图7-6所示。对因TVM故障原因需要退款时，可在该界面进行操作。    ②正确填写相应信息，单击“故障退款”按钮，完成故障退款。 | 展示图片，学生进行系统操作 | 帮助学生掌握TVM故障退款的操作 |
| （2）退卡。  ①单击“退卡退款”→“退卡”，进入退卡界面，如图7-7所示。在该界面可以对参数业务支持的票卡进行退卡操作。    ②单击“确认”按钮，操作员界面进入操作提示信息界面。 | 展示图片，学生进行系统操作 | 帮助学生掌握退卡的操作 |
| 4.关机  单击“辅助”→“关机”，单击“关机”按钮。设备关机界面如图7-8所示。 | 展示图片，学生进行系统操作 | 帮助学生掌握关机操作 |
| 四、任务评价 | 学生进行自评、互评，教师进行评价 | 帮助学生了解学习效果，教师掌握教学情况 |
| **任务提升** | （一）判断题  1.一般常见的单个地铁车站也叫自然站，除此之外，还会划分中心站或区域段、区域站，就是由若干个自然站拼成一个中心站或者区域站（或者叫站区）。  2.中心站站长负责中心站内的整体工作，具体分管中心站人员、物资、三体系、培训及综合事务等工作，通过定期开展车站员工工作状态的检查，制订相应的工作计划，提升中心站整体的工作水平。  3.站务员是客运站的常规事务员，属于非专业技术工种。站务员日常工作比较繁杂，如维护秩序、协助反恐与安检、急救、紧急疏散等。  4.票务员退回的单程票、乘客退票（含无效票）需经客运值班员与票务员共同点数及检测状态后确认。  5.晚班票务员需交还客服中心处钥匙、BOM外置读写器、SAM卡等并进行登记。  （二）简答题  1.简述车站票务员的交接班作业标准。  2.简述车站票务员的结算作业标准。 | | |
| **板书设计** | 模块七 课题一 票务员开窗售票作业  （一）站长岗位  1.站长的分类  2.站长的工作内容  （1）中心站站长  （2）值班站长  （二）站务员岗位  1.站务员岗位简介  2.站务员岗位职责  （三）票务员岗位  1.售票前准备工作  2.售票作业  3.交接班作业  4.结算作业 | | |
| **教学反思（手写）** |  | | |