**重庆市两江职业教育中心教学教案**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课题** | 车站票务管理 | **班级** |  | **教师** |  |
| **课型** | 新授课 | **课时** | 第 周  第 课时 | **上课**  **时间** |  |
| **学情分析** | 学生已具备一定理论知识基础，但对车站实际票务组织架构和管理流程的认知较为模糊，不清楚各岗位具体的票务职责、信息上报流程以及票务管理原则的实际执行。学生思维活跃，对车站票务管理中各岗位协作保障运营安全高效的模式感兴趣，能通过资料查阅、小组讨论自主学习，但在系统整合车站票务组织架构、管理原则与各岗位职责之间的逻辑关系等方面存在不足。 | | | | |
| **课程思政** | 1.深刻理解车站票务管理工作对城市轨道交通运营和乘客利益的重要性，增强责任感，确保票务工作的准确、公正。  2.在票务管理工作中注重与乘客的沟通，及时处理票务相关问题，提高乘客满意度，体现优质服务意识。同时，能够与同事、上级有效沟通票务管理情况，协同完成工作。 | | | | |
| **教学目标** | 知识目标：  1.了解车站票务组织架构。  2.理解车站票务管理原则。  3.理解车站各岗位票务工作职责。  能力目标：  1.能够熟记车站票务管理原则。  2.能够区分车站各岗位票务工作职责。 | | | | |
| **教学重**  **难点** | 车站票务组织架构、管理原则和各岗位票务工作职责。 | | | | |
| **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.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** | 案例导入：选取一个实际的车站票务管理案例，如票务系统故障导致乘客滞留事件。 | | 学生思考后，教师补充 | 通过观看案例让学生感受到票务管理的重要性，引导学生分析事件原因、影响及处理方式。 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教**  **学**  **过**  **程** | （一）车站票务组织架构  通常情况下，车站遵循层级管理原则，从高到低的顺序是：站长（包括中心站站长和站区长）、值班站长、值班员、站务员以及保安员。信息的上报流程是逐级进行的，从低到高的顺序是：站务员和保安员、值班员、值班站长、站长。 | 教师讲解，学生认真听讲 | 让学生对车站票务组织架构有初步的了解 |
| 城市轨道交通票务部门的管理组织架构如图4-1所示。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 帮助学生了解城市轨道交通票务部门的管理组织架构 |
| 城市轨道交通票务部门的票务管理体系如图4-2所示。 | 展示图片  师讲解，学生观 | 使学生了解城市轨道交通票务部门的票务管理体系 |
| （二）车站票务管理原则  ①借助AFC的管理操作平台，遵循财务规定，确保票卡、收益安全。  ②车站现金管理严格遵守“收支两条线”“账实相符”的要求。  ③车站在每日运营结束后，对票款进行清点，记录实际数量、金额。  ④票务结算时间以北京时间为准，实行24小时制。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 使学生了解车站票务管理原则 |
| （三）车站各岗位票务工作职责  1.站长（中心站长、站区长）  ①全面主持车站票务运营的管理工作。主要负责车站票务的管理任务，确保票务运营的顺畅进行。  ②策划并执行票务相关培训，对车站票务操作进行指导和监督。负责车站的行车、客运及票务活动，制定并实施车站行车、票务和客运的组织计划；定期召集中心站各站值班站长进行交接班会议，策划并执行票务业务培训；监控值班站长的行车、客运和票务活动，对车站员工的票务操作进行监督、检查和指导。  ③全面承担车站车票、现金及票务备品的安全责任。作为领导，对车站车票、现金、票据及票务备品的安全负有责任，并负责管理部分票务备用钥匙。  ④处理车站票务突发事件的紧急情况。应对票务紧急状况，必要时解决乘客的票务争议。协助处理票务事故的调查。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 使学生了解车站站长（中心站长、站区长）的票务工作职责 |
| 2.值班站长  ①负责本班票务运作管理，检查、督促、指导、协助客运值班员开展相关票务工作。  ②负责车站的车票、现金以及票务备品安全。  ③负责乘客事务的处理。  ④处理票务紧急情况，执行紧急情况下的票务运作模式。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 使学生了解车站值班站长的票务工作职责 |
| 3.车站客运值班员（客运综控员）  ①负责对AFC设备及系统运作状态的监控。  ②负责票务作业安排和管理。  ③负责车票、现金、票务备品安全。  ④负责乘客事务的处理。  ⑤协助值班站长处理票务紧急情况。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 使学生了解车站车站客运值班员（客运综控员）的票务工作职责 |
| 4.行车值班员  ①负责AFC设备运作状态的监控。  ②负责AFC设备故障的报修。  ③负责部分票务钥匙的保管。  ④执行紧急情况下的票务运作模式。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 使学生了解车站行车值班员的票务工作职责 |
| 5.售票员（票务值班员、客服中心岗）  ①处理乘客相关事务。在客服中心负责售票、更新车票等任务，迅速解决乘客的无效及过期票务问题，同时应对BOM设备的简单故障，为乘客提供上乘的服务体验。  ②执行票务相关职责。遵循票务制度和相关规则进行车票销售和处理，保障票务、资金和账目的安全无误；负责填写必要的票务报表，并完成上级指派的其他票务任务。  ③执行紧急情况下的票务运作模式。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 使学生了解车站售票员（票务值班员、客服中心岗）的票务工作职责 |
| 6.站厅站务员（厅巡）  ①负责引导乘客正确操作票务设备。  ②负责简单AFC设备故障的处理。  ③协助完成相关票务工作。  ④负责AFC设备运作状态的巡视。  ⑤执行紧急情况下的票务运作模式。 | 邀请学生阅读，教师进行补充 | 使学生了解车站站厅站务员（厅巡）的票务工作职责 |
| **作业布置** | 请同学们完成思考与练习。  （一）判断题  1.正常情况下车站实行层级负责制，由上至下顺序依次为站务员与保安员、值班员、值班站长、站长、客运部主任。  2.车站票务结算时间以北京时间为准，实行24小时制。  3.站厅站务员负责引导乘客正确操作票务设备。  4.站长负责AFC设备故障的报修。  5.票务管理车站交接班工作的原则是“交不清不走，听不明不接”。  （二）简答题  1.简述值班站长的工作职责。  2.简述客运值班员的工作职责。 | | |
| **板书设计** | 模块四 课题一 自动检票机设备与操作系统  （一）车站票务组织架构  （二）车站票务管理原则  （三）车站各岗位票务工作职责  1.站长（中心站长、站区长）  2.值班站长  3.车站客运值班员（客运综控员）  4.行车值班员  5.售票员（票务值班员、客服中心岗） | | |
| **教学反思（手写）** |  | | |