

项目一 城市轨道交通客运服务

基本业务素质培养

任务一 服务行业认识

学生工作页 (1-1)

班级：	学号：	姓名：	小组：
学习性工作任务	1.1 服务行业认识		
实践性工作任务	认识服务行业	参考学时：2	
【知识技能要求】			
<ol style="list-style-type: none">1. 了解服务行业的特点；了解影响车站服务质量的因素；2. 掌握服务可靠性措施和补救性服务措施；3. 了解服务意识；掌握服务工作标准；4. 能够提供可靠性的服务；5. 能对乘客不满意的服务进行补救；6. 能够在岗时严格按照工作标准执行工作任务。			
资 讯 ： 任 务 准 备 阶 段	【引导文】 1. 什么是服务？		

资讯： 任务准备阶段	<p>2. 服务有哪些特点？</p> <p>3. 影响车站服务质量的因素有哪些？</p> <p>4. 如何实施补救性服务？</p>

--	--

<p>资讯： 任务准备阶段</p>	<p>5. 站务人员应该具备哪些服务意识？</p> <p>6. 站务人员应该掌握哪些服务标准？</p> <p>7. 比对地铁、公交、出租、长途大巴四种交通出行方式乘客服务的特点，进行调查，制作演示文稿。</p>
-----------------------	---

计划与决策： 任务实施方案制定阶段	查阅资料 获取信息	1. 复习《城市轨道交通概论》关于客运服务等内容。 2. 参考《城市轨道交通服务礼仪》(人民交通出版社,高蓉)相关内容。 3. 浏览北京、广州、上海、深圳、南京、沈阳地铁等网站,查找各公司关于乘客车站服务中的各项规定等方面的相关资料。								
	教师指导 任务要点	1. 通过“引导文”学习本任务应掌握的知识要点。 2. 应强调服务意识在车站服务中的重要作用,引导学生正确使用服务用语。 3. 明确运营公司对乘客服务的各项规章制度。								
	任务实施 方案制定									
任务实施	时间：	地点：								
	实施要点：									
	实施过程记录另附。									
评价	通过个人工作页的完成质量,结合小组代表成果展示,完成本次工作任务的检查与评价。									
	自评分数：									
	组内互评：									
	评价人	组员一	组员二	组员三	组员四	组员五	组员六	组员七	组员八	总评
	得分									
	小组互评：									
	组名	第一组	第二组	第三组	第四组	第五组	第六组	第七组		
得分										
组名	第八组	第九组	第十组	第十一组	第十二组	第十三组	第十四组			
得分										
个人总评：										

--	--

任务二 企业文化建设认识

学生工作页 (1-2)

班级：	学号：	姓名：	小组：
学习性工作任务	1.2 企业文化建设认识		
实践性工作任务	认识企业文化	参考学时：2	
【知识技能要求】			
<ol style="list-style-type: none">1. 掌握企业文化的内容、基本特征；2. 了解企业文化形成机制及建设的主要环节；3. 熟悉企业文化传播的基本过程及传播方式；4. 能够运用经营思想、经营策略指导行为方式及进行实际操作，会编制企业文化手册。			

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">资讯： 任务准备阶段</p>	<p>【引导文】</p> <p>1. 什么是企业文化？</p> <p>2. 企业文化有哪些内容？</p> <p>3. 企业的表现文化形式有哪些？</p> <p>4. 企业文化创立的程序有哪些？</p>	
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">资讯： 任务准备阶段</p>	<p>5. 企业文化创立的方法有哪些？</p> <p>6. 请依据所在城市的轨道交通特点，编制企业文化手册。</p>	
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">计划与决策：</p>	<p>查阅资料 获取信息</p>	<p>1. 复习《城市轨道交通概论》关于客运服务等内容。</p> <p>2. 参考《城市轨道交通服务礼仪》(人民交通出版社，高蓉)相关内容。</p> <p>3. 浏览北京、广州、上海、深圳、南京、沈阳地铁等网站，查找各公司关于乘客车站服务中的各项规定等方面的相关资料。</p>

任务实施方案制定阶段	教师指导任务要点	1. 通过“引导文”学习本任务应掌握的知识要点。 2. 应强调服务意识在车站服务中的重要作用，引导学生正确使用服务用语。 3. 明确运营公司对乘客服务的各项规章制度。								
	任务实施方案制定									
任务实施	时间：							地点：		
	实施要点：									
	实施过程记录另附。									
评价	通过个人工作页的完成质量，结合小组代表成果展示，完成本次工作任务的检查与评价。 自评分数： 组内互评：									
	评价人	组员一	组员二	组员三	组员四	组员五	组员六	组员七	组员八	总评
	得分									
	小组互评：									
	组名	第一组	第二组	第三组	第四组	第五组	第六组	第七组		
	得分									
	组名	第八组	第九组	第十组	第十一组	第十二组	第十三组	第十四组		
得分										
个人总评：										

任务三 职业道德规范培养

学生工作页 (1-3)

班级：	学号：	姓名：	小组：
学习性工作任务	1.3 职业道德规范培养		

实践性工作任务	职业道德规范的培养	参考学时：2
【知识技能要求】		
1. 了解职业道德的作用； 2. 培养敬业、乐业、勤业和无私正直的修养和理念。		
资讯： 任务 准备 阶段	【引导文】 1. 什么是职业道德？ 2. 职业道德的突出特点有哪些？ 3. 城市轨道交通行业职业道德的基本特征有哪些？ 4. 城市轨道交通行业职业道德的重要作用有哪些？	
资讯： 任务 准备	5. 城市轨道交通行业职业道德的主要内容有哪些？	

阶段	<p>6. 城市轨道交通服务人员的素质要求有哪些？</p> <p>7. 在某地一家饭店餐厅的午餐时间，来自台湾的旅游团在此用餐，当服务员发现一位70多岁的老人面前的空饭碗时，就轻步上前，柔声说道：“请问老先生，您还要饭吗？”那位先生摇了摇头，服务员又问道：“那先生您完了吗？还需要什么吗？”只见那位老先生冷冷一笑，说：“小姐，我今年70多岁了，这辈子还没落到要饭吃的地步，怎么会要饭呢？我的身体还硬朗着呢，不会一下子完的。”由此可见，由于服务人员用语不合规范，尽管出于好心，却在无意中伤害了客人，这不能怪客人敏感和多疑。</p> <p>请分析以上案例，说明服务人员缺乏哪些职业素质？</p>
资讯： 任务	

准备阶段

8. 在 2005 年 7 月的一次突发事件中，哈尔滨客运段有 18 趟列车受阻，晚点在 10 个小时以上列车的就有 7 趟。天津车队担当的大连临客，在开原站受阻 4 个多小时，4 号车厢的乘客情绪激动。车长受到围攻和谩骂，他在这节车厢向乘客鞠躬 30 多次，最终感动了乘客。为了保证餐饮的正常供应，每位服务人员在早晨只喝了一碗粥，并继续为乘客提供细致的服务，这种精神感化了大家，乘客主动帮助服务人员清理车厢卫生，还组织了义务宣传队，到各车厢宣传要文明乘车，最终列车安全到达目的地。从上述事件中可以看到，在面对乘客的不满情绪和过激言行时，服务人员除了代表铁路部门进行道歉外，还需用良好的服务去稳定乘客情绪、化解矛盾。
- 请分析以上案例，说明服务人员具备了哪些职业素质才能从容应对突发事件？

计划与决策： 任务实施方案制定阶段	查阅资料 获取信息	1. 复习《城市轨道交通概论》关于客运服务等内容。 2. 参考《城市轨道交通服务礼仪》(人民交通出版社,高蓉)相关内容。 3. 浏览北京、广州、上海、深圳、南京、沈阳地铁等网站,查找各公司关于职业道德培养等方面的相关资料。									
	教师指导 任务要点	1. 通过“引导文”学习本任务应掌握的知识要点。 2. 应强调职业道德在车站服务中的重要作用,引导学生树立良好的职业道德。 3. 明确运营公司对职业道德的各项要求。									
	任务实施方案制定										
任务实施	时间：								地点：		
	实施要点：										
	实施过程记录另附。										
评价	通过个人工作页的完成质量,结合小组代表成果展示,完成本次工作任务的检查与评价。										
	自评分数：										
	组内互评：										
	评价人	组员一	组员二	组员三	组员四	组员五	组员六	组员七	组员八	总评	
得分											
小组互评：											
组名	第一组	第二组	第三组	第四组	第五组	第六组	第七组				

得分							
组名	第八组	第九组	第十组	第十一组	第十二组	第十三组	第十四组
得分							
个人总评：							

任务四 车站票务工作

学生工作页 (1-4)

班级：	学号：	姓名：	小组：
学习性工作任务	1.4 车站票务工作		
实践性工作任务	训练票务报表的填写和售票系统的使用	参考学时：6	
【知识技能要求】			
<ol style="list-style-type: none">1. 掌握票款的收缴、结算、票务报表编制、票证管理；2. 掌握人民币真假识别；3. 掌握点卡机、电子计数器，硬币分拣计数机、便携式查询机的使用；4. 能正确操作人工售票机；5. 能正确办理人工补票；6. 能正确操作自动售票机；7. 能正确处理常见票务事务。			
资 讯 ： 任 务 准 备 阶 段	【引导文】		
	<ol style="list-style-type: none">1. 如何做到票卡安全？2. 如何做到票款安全？		

资讯： 任务准备阶段	<p>3. 当你收到假币时如何处理？</p> <p>4. 简单描述如何在 BOM 上出售一张单程票？</p> <p>5. 简单描述如何在 BOM 上对储值票进行充值？练习在 EOF 上对车票进行免费更新、超时更新、超程更新。</p>

资讯： 任务准备阶段	<p>6. 简单描述如何在 BOM 上对单程票更新？</p> <p>7. 简单描述如何发售免费出站票？</p> <p>8. 在 EOF 方式中，如何分析一张车票？</p>

组名	第八组	第九组	第十组	第十一组	第十二组	第十三组	第十四组
得分							
个人总评：							