

工作页

学习领域 1 城市轨道交通 票务处理	学习情境 1 配票与结账 学习任务 1 1.1 认识车票	姓名：	班级：
		学号：	组号：

【学习目标】

1. 理解本门课程的重要性；
2. 理解售检票方式及票卡的识别方式，掌握票卡的分类；
3. 熟悉城市轨道交通系统内车票的种类和使用特点；
3. 掌握自动售检票 AFC 系统中各类票卡的定义及适用范围；
4. 能够说出常用车票的使用流程。

【学习安排】

4 课时

一、任务导入

提问：

- (1) 你对城市轨道交通有什么样的了解？能说一说吗？
- (2) 我们将要学习的“票务事务”指的是什么呢？是谁的工作？
- (3) 你对地铁乘车过程的了解有哪些？你接触过什么样的车票？

二、明确任务

为了完成学习任务，请关注以下几点：

- (1) 任务实施的时间（ ），地点是（ ），人物（ ）和（ ）的工作；
- (2) 任务实施的组织方式：独立完成；小组合作完成，我承担的角色是（ ）；
- (3) 任务实施的最终结果是：过程实施；提交作品；
- (4) 是否已经明确知道实训过程中需要注意的事项：是，签名（ ）；否，尚未明确的内容（ ），经过老师解答后，确认签名（ ）。

三、制订计划

1. 城市轨道交通车站是怎么运作的，你能画出工作人员的组织结构图吗？

注意：

- (1) 先自己思考一下，然后和小组成员讨论，形成一个小组意见，写在白板上。
- (2) 5 分钟后，每组选代表来进行本组意见发布，发布时注意先说清楚自己所在组

别。每组发表时其他组注意听取表述。

(3) 综合各组意见，和老师一起讨论，形成参考答案，并用红色笔进行修改。

本组讨论结果如下：

地铁车站组织结构图

2. 你知道的车票种类有哪些？它们的使用有什么区别？

3. 你接触过的车票有什么特点，是怎么到达你手中的，之后又去了哪里？

4. 根据学习资料和教材，你能整理出车票的使用流程图吗？（写下来）

车票使用流程

四、任务实施

秀一秀：介绍广州地铁目前使用的车票，以及广州地铁的定价规则。

- (1) 搜集资料，制作 PPT。
- (2) 在讲台介绍，要求尽可能脱稿。
- (3) 回答教师或其他组同学的提问。

小组展示，和小组成员一起对其他小组的表现进行点评打分。根据要求，填写表 1 学习任务考核评价表和表 2 小组合作学习效果评估表。

五、任务检验

学习教学资料，完成下列作业：

1. 常见的票卡媒介有 () () () 三种。
2. 车票从出入站状态来分，有 () () 两种状态。
3. 城市轨道交通票务系统票制分为：() () () 三种。
4. 单程票可以分为几种？分别有什么特点？

5. 请列表说明磁卡、接触式 IC 卡和非接触式 IC 卡的优缺点

	磁卡	接触式 IC 卡	非接触式 IC 卡
优点			
缺点			

六、任务小结

完成工作页，看看有什么不明白的，一起来探讨一下，问问自己对车票了解了吗？



表 1 学习任务考核评价表

班级_____ 组别_____ 姓名_____ 学号_____

课程：_____ 学习情境：_____ 学习任务：_____

得分=个人评分×10%+小组评分×30%+教师评分×60%

模块	评估内容	评价标准	评价等级（有 ABC 三个等级，在括号内√）			
			个人评分	小组评分	教师评分	得分
综合评价	职业素养 (20分)	能积极参与组内的讨论，给出有价值的方案	A10 ()	A10 ()	A10 ()	
			B8 ()	B8 ()	B8 ()	
			C5 ()	C5 ()	C5 ()	
		有高度的参与合作能力，能协助完成任务，效果好	A10 ()	A10 ()	A10 ()	
			B8 ()	B8 ()	B8 ()	
			C5 ()	C5 ()	C5 ()	
	服务技能 (60分)	能按照票务员的工作岗位引导乘客在自动售票机上购票，做到标准化和规范化	A40 ()	A40 ()	A40 ()	
			B25 ()	B25 ()	B25 ()	
			C15 ()	C15 ()	C15 ()	
		服务礼仪规范（微笑、站姿、引导手势）	A20 ()	A20 ()	A20 ()	
			B10 ()	B10 ()	B10 ()	
			C5 ()	C5 ()	C5 ()	
	完成工作页质量 (20分)	能认真完成工作页的所有内容	A20 ()	A20 ()	A20 ()	
			B10 ()	B10 ()	B10 ()	
C5 ()			C5 ()	C5 ()		
得分		得分=个人评分×10%+小组评分×30%+教师评分×60%				最终得分

表2 小组合作学习效果评估表

班级_____ 组别_____ 姓名_____ 学号_____

课程：_____ 学习情境：_____ 学习任务：_____

评价项目	评价标准	自评				组内互评			
		优	良	中	差	优	良	中	差
情感态度	1. 我很乐意参加这项实训								
	2. 我能主动参与讨论								
	3. 我觉得这样的实训对自己有很大的帮助								
	4. 我在课堂活动中和同学们合作得很愉快,组内可以互相帮助								
知识能力	1. 我能理解本次课的基本知识								
	2. 我能完成小组分配的学习任务								
	3. 我在学习过程中能掌握所学知识,并将所学知识学以致用								
	4. 我能综合运用所学知识,主动接受和理解新知识、新信息								
活动收获	1. 我觉得这样的实训对于自己有很大的帮助								
	2. 我从中学到了新的知识并运用了以前学过的知识								
	3. 我在活动中常常有新的见解,并受到老师和同学的赞同								
	4. 我在活动中使用的学习方法取得了很好的效果								
	5. 我对自己的表现很满意								

学习领域 1 城市轨道交通 票务处理	学习情境 1 配票与结账 学习任务 2 1.2 配票流程	姓名：	班级：
		学号：	组号：

【学习目标】

1. 能够总结可行、有效的配票流程；
2. 能够按照流程进行模拟配票，并学会填写相关凭证和记录。

【学习安排】

4 课时

一、任务导入

提问：

- (1) 在票务员开始进入票亭即客服中心为乘客服务前，他需要做些什么准备工作？
- (2) 这个准备工作对于票务员来说意味着什么？
- (3) 需要注意些什么？

二、明确任务

为了完成学习任务，请关注以下几点：

- (1) 任务实施的时间 ()，地点是 ()，人物 () 和 () 的工作；
- (2) 任务实施的组织方式：独立完成；小组合作完成，我承担的角色是 ()；
- (3) 任务实施的最终结果是：过程实施；提交作品；
- (4) 是否已经明确知道实训过程中需要注意的事项：是，签名 ()；否，尚未明确的内容 ()，经过老师解答后，确认签名 ()。

三、制定计划

1. 根据日常观察，在票亭中工作的票务人员使用到的工具、设备和材料有哪些？

注意：

- (1) 先自己思考一下，然后和小组成员讨论，形成一个小组意见，写在白板上。
- (2) 5 分钟后，每组选代表来进行本组意见发布，发布时注意先说清楚自己所在组别。每组发表时其他组注意听取表述。
- (3) 综合各组意见，和老师一起讨论，形成参考答案，并用红色笔进行修改。

工具、设备或材料列表：

显示器、桌椅、收银盒、硬币盘、车票袋、钱袋、票箱、对讲机、与乘客对讲设备、车票、现金、发票、结算单、打印纸、打印机、工号牌、“暂停服务”牌、交接记录本、乘客事务处理单、读卡器、主机。

本组讨论结果如下：

所需工具、设备或材料		备注
可移动的或会被消耗的物品	固定的、不可移动的物品	

其他组的表述记录和打分表 记录员（签名）_____

组别 序号	与本组不同之处		表述人表现印象	得分	评分标准
	比本组多的内容	比本组少的内容			
0			-----	-----	1.根据总结出来的正确结果，按照答对的项目多少打分，此项总分为80分，如果物品选出来但是位置放错了只给一个项目的一半分； 2.对代表的表述过程打分，此项总分20分，主要从代表的声音是否洪亮，仪态是否自然、表述是否清楚，可事先留下记录