

**哈尔滨市航空服务中等专业学校**  
**《城市轨道交通票务管理》课程标准**  
**(2021年9月新版)**

### 一、课程信息

课程名称 (中文)	城市轨道交通票务管理	课程名称 (英文)	Ticket Management Of Urban Rail Transit
开课系部	现代服务系	必修/选修	必修
总学时/学分	80/5	其中实训学时	20
考核方式	考试	课程类别	专业核心课
适用专业	城市轨道交通运营服务	适用学制	三年制

### 二、概述

#### (一) 课程性质

《城市轨道交通票务管理》是我校空轨道专业的一门核心课程，也是站务员岗前培训的课程之一。本课程的主要任务是通过任务引领和项目活动使学生掌握票务管理的相关知识，包括城市轨道交通票务系统概述、自动售检票系统、票卡媒介、自动售检票系统终端设备与操作、AFC设备典型故障、日常巡视与维检修、票务管理程序、正常情况下票务作业、特殊情况下票务处理及票款清分结算管理的相关知识，理实一体化，训练学生站务岗位技能，培养学生具备从事票务工作的能力及适应行业发展与职业变化的能力，为成为一名优秀的站务人员奠定职业能力基础。该门课程要以《站务人员》、《城轨概论》等课程的学习为基础，也是进一步学习《运输设备》、《应急处理》等课程的基础。

#### (二) 课程理念

1. 以培养学生城市轨道交通票务系统的一般知识、自动售检

票系统及其设备的运作与管理、车站票务管理工作职责、一般和特殊票务作业流程及票款清分结算管理等票务岗位能力为核心的素能结合的人才培养模式。

2. 基于城市轨道交通专业人才培养行业标准和国家职业标准，以站务人员岗位技能培养为导向，培养学生在真实工作环境中票务管理能力。

3. 建立基于城市轨道交通服务工作过程的“岗位标准+模拟实践+岗位体验”的课程体系，培养学生实践技能。

### **三、课程目标**

#### **(一) 课程总目标**

通过本课程的学习，学生应掌握城市轨道交通自动售检票系统、票卡和设备结构等相关知识，能够应用自动售检票系统设备（如自动检票机、自动售票机、半自动售票机的监控设备，AFC辅助设备）完成票务作业和票务管理工作，具备在特殊条件下（如大客流、列车故障、区间或站内火灾等）完成应急票务处理和能力。

#### **(二) 课程分目标**

##### **1. 知识目标**

1) 了解城市轨道交通票务系统概述，城市轨道交通票务系统发展现状，城市轨道交通票务系统。

2) 掌握自动售检票系统基本构架，自动售检票系统设备配置与布局。

3) 掌握票卡媒介与售检票方式，纸票与磁卡车票，智能卡车票，AFC系统票卡种类及其适用范围，一卡通在AFC系统的应用。

4) 掌握自动售检票系统终端设备与操作，自动检票机，自动

售票机，半自动售票机，自动查询机。

5) 了解 AFC 设备典型故障、日常巡视与维检修。

6) 了解票务管理程序。

## 2. 能力目标

1) 通过完成具体车站工作任务，学生能根据自动售检票系统要求，运用自动售检票系统设备，完成地铁车站票务设备开启并做好检查工作。

2) 通过完成具体车站工作任务，学生能根据正常客流情况下，根据票务作业和票务管理流程，运用自动售检票设备，完成使用半自动售票机和自动售票机售票作业，监护自动检票机检票作业，辅助乘客完成购票、进站、出站和票卡异常作业，填写各种票务报表作业。

3) 通过完成具体车站工作任务，学生能根据在客流高峰（如早晚客流高峰或节假日客流高峰）或特大客流的特殊票务作业规定，对自动售检票设备进行降级作业模式转换，完成对客流的引导，确保乘客安全。

4) 通过完成具体车站工作任务，学生能够根据车站正常运营作业自动售检票设备的要求，对设备进行检查和维护，适当开启和关闭部分自动检票机，完成正常情况下对客流的引导工作，为乘客提供良好的运营服务。

5) 通过完成具体车站工作的任务，学生能根据地铁票务间歇/换班的规定，进行票卡、票款和发票等结转作业，。

## 3. 思政目标

1) 培养团队合作意识，较强的服务意识，较强的语言表达，善于与人沟通，展现自我的能力。

2) 具备特殊情况的应急处理能力和较强的心理素质。

3) 具备良好的站务人员职业意识（形象意识、服务意识、协作意识等）、职业道德。

#### 四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
模块一	城市轨道交通票务系统概述	一、城市轨道交通票务系统发展现状 二、城市轨道交通票务系统	4
模块二	自动售检票系统	一、自动售检票系统基本架构 二、自动售检票系统设备配置与布局	4
模块三	票卡媒介	一、票卡媒介与售检票方式 二、纸票与磁卡车票 三、智能卡车票 四、AFC 系统票卡种类及其使用范围 五、一卡通在 AFC 系统的应用	10
模块四	自动售检票系统终端设备与操作	一、自动检票机 二、自动售票机 三、半自动售票机 四、自动查询机	8
模块五	AFC 设备典型故障、日常巡视与维检修	一、线路中心 AFC 设备典型故障、日常巡视与维检修 二、车站中心 AFC 设备典型故障、日常巡视与维检修 三、售票类设备典型故障、日常巡视与维检修 四、检票类设备典型故障、日常巡视与维检修	8
模块六	票务管理程序	一、票务管理工作职责 二、各岗位票务管理工作职责 三、票据与台账管理 四、自动售检票系统现金管理 五、福利票换发管理 六、车站票务备品管理	16
模块七	正常情况下票务作业	一、车站各岗位票务作业流程 二、售检票作业	14

		三、退票作业 四、钱箱更换及钱箱内现金清点作业 五、票款收缴作业 六、乘客票务处理 七、单程票退款	
模块八	特殊情况下票务处理	一、AFC 正常与降级处理模式 二、售票设备故障时的票务处理 三、自动检票机故障时的票务处理	8
模块九	票款清分结算处理	一、票款清分结算概述 二、清分对象与清分受益方 三、清分方案	8
合计		80 学时	

## 五、课程实施建议

### （一）教学组织

组成一支职称结构、学历结构、年龄结构、专兼比例合理的课程教学“双师”结构师资队伍。主讲教师具有硕士以上的学历和中级以上的职称，能综合实施项目教学法、任务驱动发、引导文法等各种行动导向教学法，能较好掌握计算机技术、网络技术等新知识、新技能，并具有相关职业资格技能证书，动手能力强；辅助教师应具有较强的职业技能，具有较丰富的企业一线工作经验。

### （二）教学方法和手段

1. 通过案例、小组讨论、模拟场景等方式，拓展学生思维，进行创造性学习和训练。
2. 突破传统的教学观念和方法，教师由原来的“教授者”转为“指导者”实行项目导向、工学结合、理论与实际操作一体化及情境模拟教学法等教学组织方式，。
3. 贯彻“以学生为中心”的教学理念，实行动向的教学方法，学生以小组的形式，在教师的引导下通过项目的完成，达

到专业知识学习和专业技能训练的目的。创造学习环境，创设有利于学生对知识构建的教学情境，在教学情境下使学生能够独立思考、共同探索、协作完成，使老师从知识传授者的角色转化为学生学习过程的组织者、咨询者和指导者，使教学过程向学生自觉学习过程转化。每项工作任务完成后，各小组应提交一份成果报告。

4. 根据项目课程的实施计划，多渠道、多途径搜集资料，运用大量的图片、案例、表格等形式，使枯燥的专业内容形象化、生动化，化繁为简，激发学生的学习兴趣。

5. 有效利用网络让学生参与课堂教学与实训教学，充分调动学生的积极性和主动性，提高学习效率，掌握教材内容。

### **(三) 考核方法与评定**

#### **1. 考核方法**

1) 建立过程考核与终结考核相结合的评价体系，过程考核为设计模拟的服务情境进行分组考核及考勤记录，终结考核为笔试考核。

2) 评价指标涉及各项任务中的知识、专业能力、核心能力、职业素养等多个方面，评价体系指标要具备可操作性、可量化性。

3) 评价要结合小组互评、教师点评、企业专家评价三个方面进行。

#### **2. 成绩评定**

1) 改革传统的学生评价手段和方法，采用过程性评价与目标评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。

2) 关注评价的多元性，结合课堂提问、学生作业、平时测验、项目考核、技能目标考核作为平时成绩，占总成绩的 50%，理论考

试和实际操作作为期末成绩，其中理论考试占 30%，实际操作占 70%，占总成绩的 50%。

3) 应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予以特别鼓励，全面综合评价学生能力。

## 六、教材建设、选用及参考书

1. 选用教材：《城市轨道交通票务管理》 人民交通出版社

2. 参考教材：《中国土木工程学会标准. CCES 01—2010 城市轨道交通运营管理指南》 中国建筑工业出版社

3. 参考教材：《中国城市轨道交通年度报告课题组》 中国铁道出版社

4. 参考资料：《城市轨道交通自动化系统与技术》 电子工业出版社