



哈尔滨市航空服务中等专业学校

教 案

2022 - 2023 学年第 一 学期

课程名称： 轨道交通客运服务训练教程

任课教师： 徐方

教 学 内 容 计 划

2022年8月25日

专业	轨道交通管理	教材名称	客运服务	周学时	2
班级	轨 21-9	任课教师	徐方	总学时	2×18=36
周	时 间	授 课 内 容		备注	
1	8.22-8.26	素养训练			
2	8.29-9.2	车站客运服务前期知识		P1--10	
3	9.5-9.9	车站客运服务训练		P10--30	
4	9.12-9.16	车站客运服务设备		P30--33	
5	9.19-9.23	列车客运服务训练拓展知识		P42--52	
6	9.26-9.30	列车客运服务训相关案例		P52--62	
7	10.3-10.7	列车客运服务训练		P62--64	
8	10.10-10.14	列车客运服务训练		P62--p64	
9	10.17-10.21	车站列车晚点处理		P64--72	
10	10.24-10.28	高铁车站客运服务训练		P72--84	
11	10.31-10.4	高铁车站客运服务训练		P84--104	
12	11.7-11.11	高铁客运服务拓展知识		P104--110	
13	11.14-11.18	动车组客运服务前期知识		P110--118	
14	11.21-11.25	动车组车站安全应急设备		P118--125	
15	11.29-12.2	动车组始发准备及整备		P126--145	
16	12.5-12.9	动车组车站危险品知识		P146--149	
17	12.12-12.16	复习			
18	12.19-12.23	考试			

教案首页

课程名称	轨道交通客运服务训练教程	考试/考查	考试
课程类别	专业领域课	学期总学时	2×18=36
授课专业年级	城市轨道交通 21-9 学年	实训学时	0
课程教学目标	<p>课程分析： 本书主要针对普速铁路、高速铁路、城市轨道交通客运服务的工作需要，按照岗位实际工作过程及学生的认知规律，从客运服务基本知识开始，以车站和列车的实际工作任务为载体，将客运服务基本知识与旅客服务工作有机地结合起来。内容从普速铁路客运服务训练开始，逐步到要求比较高的高速铁路客运服务训练以及城市轨道交通客运服务训练，训练项目从车站到列车，训练内容由浅入深，书中编有大量案例，通俗易懂，并附有大量的照片为学生学习和教师辅导提供参考，实用性很强。</p> <p>学期总目标 通过工作岗位的分析来构建具体的学习情境和教学内容，使学生在情境下安排的具体课程活动中掌握工作岗位上所要求的能力，强调真实工作情境中的团队协作精神，真正做到知识理论、能力训练和实践一体化进行。</p>		
选用教材（含处理）和主要参考资料	铁路旅客运输规程 客运系统作业汇编 铁路客运业务实务 铁路旅客运输服务 高速铁路客运服务 站务人员		

注：1. 课程类别指公共基础课、专业领域课、专业技能课等。

2. 学期总学时：周学时乘以周数（**考试周除外**），如：2×18=36

教 案

课 题	车站客运服务前期知识	授课日期	2022. 8. 29
主备教师	徐方	课 时	2
参备教师			
教学目标	知识目标：掌握客运服务人员的职责分工		
	能力目标：能够按照客运服务人员着装标准整理好自身的仪容仪表		
	情感目标：按照岗位职责要求完成相应的服务工作		
课程思政	思政目标：培养学生立德树人、大国工匠精神。		
	思政方法：通过对学生测试过程规范性的严格要求，使学生能够熟知乘务员职业道德和基本素质要求		
	思政效果：学生们认识到轨道交通维护中安全重要性，培养职业素养。		
教学 重难点	能够完成旅客进出站的相应的服务工作，熟练掌握车站安全检查设备的使用方法。		
教 学 内 容		师生活动及教学方法	
<p style="text-align: center;">车站客运服务前期知识</p> <p>一、客运服务人员的专业形象</p> <p>（一）着装标准 着装清洁整齐，工作时穿统一制服，要求干净清爽，熨烫平整，扣好纽扣，要有整体造型，给旅客以责任感。</p> <p>（二）佩戴标志 上岗前鞋、袜、帽、领带、帽徽、肩章、领章要佩戴整齐。</p> <p>（三）仪表标准 精神饱满，仪容要大方、整洁，左立、行走姿态端正。</p> <p>（四）表情 面容祥和，嘴角微微上翘，露出6-8颗上齿。</p> <p>（五）语言 使用普通话，表达准确，口齿清晰。</p> <p>二、客运站服务设备</p> <p>（一）候车室 旅客候车、休息、排队进站的场所。有良好的通风、采光、采暖、防暑、防寒、休息等设备。</p>		<p>活动一： 教学方法：小组讨论法 具体教学活动：通过服装判定职业；各行各业对自己的服装要求有哪些？</p> <p>活动二： 教学方法：训练任务法 具体教学活动：岗前仪容仪表检查。 按照铁路客运人员的专业形象要求检查自己的发型、化妆、仪表、着装是否符合标准，并完成仪容仪表检查单的填写要求小组同学进行互评。</p> <p>活动三： 教学方法：信息化教学法和读书法</p>	

教 案

教 学 内 容	师 生 活 动 及 教 学 方 法
<p>处于进站口一侧，避免与出站口乘客逆流。售票处应设无障碍窗口，公布中国铁路客户服务中心客服服务电话、铁路 12306 手机客户端和微信公众号二维码。</p> <p>（四）小件寄存处 旅客暂时存放携带物品和小件行李的场所。</p> <p>（五）公安制证处 为旅客办理临时身份证明的处所，为购票、取票、改签、退票、挂失时无法出示有效身份证件的旅客办理临时身份证明。</p> <p>（六）实名验证口 查验旅客票、证、人是否一致的场所。</p> <p>（七）水处 是为旅客提供饮用水的场所，一般设在候车区内显眼位置，配备电开水器。</p> <p>三、站前广场 客运站与城市连接的纽带，供旅客和车辆集散和停留的场地。</p> <p>四、客运站安全设备</p> <p>（一）反恐防爆设备 防刺背心、防割手套、防爆头盔、警棍、控制器等。</p> <p>（二）消防设备器材 灭火器、消防水袋、消防水枪、消火栓、消防警铃、温感探测喷头、烟感探测器等。</p> <p>（三）安全检查设施设备 危险品检查仪、安全门、危险品处置台、手持金属探测器、防爆罐等。</p>	<p>具体教学活动：利用 ppt、视频等教学手段学习客运站服务设备</p> <p>（一）站房</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 候车室 2. 售票处 3. 问讯处 4. 小件物品寄存处 <p>（二）站场设备</p> <p>（三）站前广场</p> <p>活动四： 教学方法：信息化教学法 具体教学活动：学生活动自媒体的应用： 利用手机查阅车站的工作流程及出现突发情况进行哪些必要的处理措施。 意图：培养学生自主学习的能力，发散思维。</p> <p>活动五： 教学方法：信息化教学法 具体教学活动：自媒体应用 客运站安全设备的使用方法。</p>
作 业	<ol style="list-style-type: none"> 1、客运服务人员形象要求？ 2、客运站服务设备有哪些器械？ 3、消防器材主要包括哪些？
教学效果 分析	<p style="text-align: center;">通过本节课的学习，学生对进入工作岗位之前做的准备有了一定的认识；对车站服务设备和安全设备有了新的了解。</p>

教研室主任：于法宝 2022. 9. 2

教 案

课 题	列车客运服务训练	授课日期	2022.9.5
主备教师	徐方	课 时	2
参备教师			
教学目标	知识目标：掌握客运服务人员仪容仪表等专业形象的要求		
	能力目标：按照客运服务人员着装标准整理好自身的仪容仪表		
	情感目标：培养勤于学习，勇于探索的创新精神		
课程思政	思政目标：能够完成旅客进出车站的服务工作		
	思政方法：掌握城轨客运服务的流程，要乞降标准，掌握乘客服务礼仪		
	思政效果：掌握了乘客服务要求，掌握乘客服务礼仪		
教学 重难点	掌握车站票务服务设备、乘降服务设备、候车服务设备、信息服务设备、“人性化”服务设备等客运服务设备操作使用方法		
教 学 内 容		师 生 活 动 及 教 学 方 法	
<p style="text-align: center;">列车客运服务训练</p> <p>一、列车客运服务人员的行为规范</p> <p>（一）身体姿态</p> <p>站姿，坐姿，蹲姿，行姿，鞠躬。</p> <p>（二）手势规范</p> <p>敬礼，握手，递、接物，引导。</p> <p>二、列车服务设备</p> <p>（一）客室设备</p> <p>座椅，卧铺，行李架，衣服挂钩，车窗，电开水炉。</p> <p>（二）卫生区设备</p> <p>洗脸间，卫生间。</p> <p>（三）餐饮设备</p> <p>三、列车安全设备</p> <p>（一）紧急停车装置</p> <p>紧急制动阀，列车手制动机</p> <p>（二）消防设施</p> <p>灭火器，其他消防设备。</p>		<p>活动一：</p> <p>教学方法：信息化教学法和读书法</p> <p>具体教学活动：白板上展示一组客运服务人员行为规范的图片，学生观察。提问：哪几张图片的行为规范是不正确的？</p> <p>活动二：</p> <p>教学方法：信息化教学法和读书法</p> <p>具体教学活动：分组展示</p> <p>1. 学生分组选出代表展示站姿、坐姿、蹲姿、行姿、鞠躬和手势规范等。</p> <p>2. 学生说出每组代表行为范中不正确的地方。</p> <p>3. 教师点评。</p>	

教 案

教 学 内 容	师 生 活 动 及 教 学 方 法
<p>1. 仪容仪表检查；</p> <p>2. 传达上级指示、布置任务；</p> <p>3. 业务能力提问。</p> <p>（二）接受列车的作业内容</p> <p>1. 与保洁人员按照备品卡办理交接手续并签字</p> <p>2. 检查客运服务设施设备运用状态和车内消防锤挂放情况，发现问题及时报告列车长。</p> <p>3. 作业质量要求：列车检查全面认真；工具、备品齐全完整；交接手续完备；设施设备作用良好。</p> <p>（三）列车整备</p> <p>1. 检查列车车容卫生是否达到要求；</p> <p>2. 检查安全、服务设备是否完好无缺；</p> <p>3. 检查清扫工具、备品是否齐全，是否定位摆放，资料台账是否完整有效。</p> <p>（四）库内整备作业内容</p> <p>1. 与库内保洁人员按整备出库质量标准逐项进行检查验收；</p> <p>2. 关闭车窗、整理窗帘、茶具消毒；</p> <p>3. 整理卧具，铺茶几台布，摆放列车服务指南、果皮盘、不锈钢杂物桶、衣架、拖鞋；</p> <p>4. 整理清扫工具、备品及业务台账；</p> <p>5. 洗脸间摆放洗手液，卫生间做好消毒工作；</p> <p>6. 接受列车长出库整备鉴定；</p> <p>7. 列车出门前锁闭车门；</p> <p>8. 检查车厢上水情况；</p> <p>9. 检查方向牌、外车顺号牌。</p>	<p>活动三： 教学方法：信息化教学法和读书法 具体教学活动：学生通过手机自媒体上网查阅列车服务设备和安全设备都各自有什么，并将其图片发至班级群中。</p> <p>活动四： 教学方法：读书法 具体教学活动：各小组同学以答题的方式总结本节课的重点知识点，实现了对于知识点的随堂反馈。最后教师进行总结。</p> <p>活动五： 教学方法：合作探究学习法 具体教学活动： 1、分组在书上查找一些突发事件的应急处理。 2、学生总结，小组互评。</p> <p>教学方法：信息化教学法和读书法</p>
作 业	<p>1. 车站的服务设备有哪些？</p> <p>2. 组织旅客上车时的服务用语有哪些？</p>
教学效果 分析	<p style="text-align: center;">通过本节课的学习，学生能够掌握列车发车前要做的准备工作，以及发现问题、分析问题、解决问题的能力。</p>

教研室主任：于法宝 2022. 9. 9

教 案

课 题	车站客运服务训练	授课日期	2022. 9. 12
主备教师	徐方	课 时	2
参备教师			
教学目标	知识目标：掌握车站服务工作的主要内容		
	能力目标：能够车站服务中心服务、车站售票服务等各项服务标准		
	情感目标：掌握车站客运服务设备操作使用方法		
课程思政	思政目标：培养学生使命感和大国工匠的情怀		
	思政方法：通过典型案例教育和严格要求，培养学生对待工作细节上精益求精、细致严谨、团队协作、勇于创新的精神。		
	思政效果：让学生感知到我国高速铁路的发展呈现了逐年递增。		
教学 重难点	能够掌握列车在始发站、途中、终到站及折返站的服务工作和服务标准		
教 学 内 容		师生活动及教学方法	
<p style="text-align: center;">车站客运服务训练</p> <p>一、问讯处服务作业 (一) 问讯处服务工作内容 (二) 问讯处服务技能技巧</p> <p>二、售票服务作业 (一) 售票处服务工作内容 (二) 售票处服务技能技巧</p> <p>三、候车服务作业 (一) 候车服务工作内容 (二) 候车服务技能技巧</p> <p>四、站台服务作业 (一) 班前作业 (二) 班中作业 (三) 检查站台列车有关信息显示情况 (四) 引导旅客在安全线内候车，防止旅客钻车、爬车及横越股道 (五) 站台的服务技巧</p>		<p>活动一： 教学方法：情境教学法 具体教学活动： 一位家长送孩子去上学，父亲拿着一张孩子的车票在车站问讯处要求买四张站台票，理由是父母、爷爷、奶奶想一起送孩子进站，该如何处理？</p> <p>活动二： 教学方法：小组合作学习法 具体教学活动： (一) 分小组学生讨论车站客运服务的各项作业的内容。 (二) 每小组选出代表说出客运服务的各项作业的内容和技巧。 (三) 教师进行总结归纳。</p>	

教 案

教 学 内 容	师 生 活 动 及 教 学 方 法
<p>五、出站的服务作业</p> <p>(一) 出站服务工作内容：佩戴标志、仪容整洁。</p> <p>(二) 准时参加点名会，明确工作任务和要求，准确回答旅客提问。</p> <p>(三) 服务备品存放定位，无票据丢失，票款相符。</p> <p>(四) 出站的服务技巧：出站引导——出站引导</p> <p>六、铁路客运服务的内容</p> <p>(一) 运输效率——包括平均乘车距离、服务范围、运输能力、乘坐的适合性（如对儿童和老人等）</p> <p>(二) 换乘服务——包括步行、自行车、道路公交等交通方式与城市轨道交通的换乘。</p> <p>(三) 信息服务——及时向乘客提供有效可靠的信息，包括运行时间、线路图、时刻表、故障等。</p> <p>(四) 时间效率</p> <p>(五) 服务设施完好</p> <p>(六) 介绍城市轨道交通的基础知识、城市轨道交通职业规范及轨道交通服务质量评价。</p> <p>(七) 个人要求：如何快速适应服务于乘客。如何提高服务技巧等内容</p> <p>七、拓展知识</p> <p>(一) 车站遇列车晚点的处理</p> <p>(二) 车站火灾、爆炸事故应急处理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 信息报告 2. 应急小组就位 3. 稳定情绪，疏散旅火灾客 4. 切断电源，及时抢救伤员 	<p>活动三： 教学方法：情境模拟法 具体教学活动：分小组训练服务的场景和礼貌用语。</p> <p>活动四： 教学方法：合作探究学习法 具体教学活动： (一) 分组在书上查找一些突发事件的应急处理。 (二) 学生总结，小组互评。</p> <p>活动五： 教学方法：情境教学法 具体教学活动： 运用信息技术营造教学情景，激发兴趣。</p>
作 业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 车站火灾、爆炸事故的处理原则是什么？ 2. 出站检票服务技巧有哪些？
教学效果 分析	<p style="text-align: center;">通过本节课的学习，学生能够强化服务用语，并对车站发生的一些常见问题有了一定认识，且能够做出正确的处理。</p>

教 案

课 题	列车客运服务训练	授课日期	2022. 9. 19
主备教师	徐方	课 时	2
参备教师			
教学目标	知识目标：掌握车站服务工作的主要内容		
	能力目标：掌握列车客运服务设备及安全设备操作使用方法		
	情感目标：掌握列车在始发站、途中、终到站及折返站的服务工作		
课程思政	思政目标：培养学生使命感和大国工匠的情怀		
	思政方法：通过典型案例教育和严格要求，培养学生对待工作细节上精益求精、细致严谨、团队协作、勇于创新的精神。		
	思政效果：让学生感知到我国高速铁路的发展呈现了逐年递增。		
教学重难点	能够掌握列车在始发站、途中、终到站及折返站的服务工作和服务标准		
教 学 内 容		师 生 活 动 及 教 学 方 法	
<p style="text-align: center;">列车客运服务训练</p> <p>一、开门立岗的作业内容</p> <p>（一）广播预告放客后，锁闭端门和乘务间，打开车门，卡牢脚踏板（高站台摆放安全渡板，悬挂警示带），抹扶手，面向旅客放行方向，迎接旅客。</p> <p>（二）作业质量要求：准时统一，立岗姿势端正，表情自然。</p> <p>二、组织旅客上车的作业内容</p> <p>（一）做好门岗宣传、验票，查堵危险品工作，组织旅客上车。</p> <p>（二）引导旅客进车厢，协助重点旅客摆放行李。</p> <p>（三）作业质量要求：门岗宣传到位，验票认真，防止危险品带上车，防止旅客摔伤。</p> <p>三、车门管理的作业内容</p> <p>（一）铃响站线，铃止上车，放下脚踏板，车动锁门，面向站台行注目礼。</p> <p>（二）列车出站台，自检边门，开厕所门、端门。</p> <p>（三）作业质量要求：车门自检落实，厕所开启及时，防止</p>		<p>活动一： 教学方法：情景教学法 具体教学活动：运用信息技术营造教学情景，激发兴趣。</p> <p>活动二： 教学方法：自主探究法 具体教学活动：让学生自己去发现、去完成任务。</p> <p>活动三： 教学方法：小组讨论法 具体教学活动：通过团队合作进行分析。</p> <p>活动四： 教学方法：情境模拟法 具体教学活动：模拟旅客上车，因不配合列车员查验车票强行</p>	

教 案

教 学 内 容	师 生 活 动 及 教 学 方 法
<p>四、卫生清扫的作业内容</p> <p>(一) 清扫地面、通过台、连接处, 洗脸间。</p> <p>(二) 作业质量要求: 走廊、通过台干净, 无积水、污渍。</p> <p>五、安排整理的作业内容</p> <p>(一) 按要求整理行李架。</p> <p>(二) 核对铺位, 换发卧铺牌, 对空余铺位及不符合乘车规定的旅客及时报告列车长。</p> <p>(三) 做好重点旅客登记和服务。</p> <p>六、送水及登记作业的作业内容</p> <p>(一) 列车开车后及时为热水瓶注水, 途中为有需要的重点旅客供水。</p> <p>(二) 访问旅客, 对旅客去向和旅客携带的硬质包装容器情况进行登记。</p> <p>(三) 作业质量的要求: 送水时, 站稳、接杯, 水开、适量, 以防烫伤。</p> <p>七、安全检查的作业内容</p> <p>(一) 做好旅客安全乘车事项及无烟车厢宣传工作。</p> <p>(二) 检查旅客有无携带危险品, 查处后交到列车长处理。</p> <p>(三) 作业质量要求: 认真宣传、查堵危险品, 发现问题及时处理。</p> <p>八、停车时的工作内容</p> <p>(一) 车停开门;</p> <p>(二) 抹抹手;</p> <p>(三) 门岗安全宣传;</p> <p>(四) 扶老携幼。</p>	<p>活动五:</p> <p>教学方法: 合作探究学习法</p> <p>具体教学活动:</p> <p>(一) 分组在书上查找一些突发事件的应急处理。</p> <p>(二) 小组互评。</p> <p>活动六:</p> <p>教学方法: 训练任务</p> <p>具体教学活动:</p> <p>(一) 处理旅客纠纷</p> <p>模拟旅客上车, 因抢占座位发生争执时, 乘务员应该如何调节。</p> <p>(二) 车厢空调发生故障</p> <p>模拟列车在运行途中, 因车厢空调发生故障, 旅客意见很大, 情绪激动, 乘务员应如何面对。</p> <p>(三) 候车室服务作业</p> <p>客运员巡视过程发现一旅客携带物品超过 25 千克的处理流程。</p> <p>(四) 站台服务作业</p> <p>一旅客带三岁小孩候车, 小孩在站台疯闹如何处理。</p> <p>(五) 出站服务作业</p> <p>出站检票, 身高不符合规定的儿童需要补票。</p>
作 业	<p>1. 站台服务用语;</p> <p>2. 查验车票服务用语;</p> <p>3. 停车作业内容。</p>
教学效果 分析	<p>通过本节课的学习, 能够了解列车发车后的工作处理程序, 并能有效应对一些突发情</p>

教 案

课 题	高铁客运服务	授课日期	2022. 9. 26
主备教师	徐方	课 时	2
参备教师			
教学目标	知识目标：掌握客运服务人员行为规范；		
	能力目标：掌握列车客运服务人员的职责分工；		
	情感目标：达到服务人员行为规范要求。		
课程思政	思政目标：培养学生使命感和大国工匠的情怀		
	思政方法：结合典型实例讲解，让学生感受到高速铁路的发展已经领先世界行列，增强民族自信心，培养学生的创新思维和爱岗敬业，报国情怀。		
	思政效果：让学生感知到我国高速铁路的发展呈现了逐年递增。		
教学 重难点	重点：列车在始发站、途中、终到站及折返站的服务工作和服务标准。 难点：列车客运服务训练中的细节要求。		
教 学 内 容		师 生 活 动 及 教 学 方 法	
<p style="text-align: center;">高铁客运服务</p> <p>一、服务内容</p> <p>（一）票务处理服务内容</p> <p>站务员值守票亭岗时应快速、正确地用半自动售票机分析车票，将分析情况耐心告诉乘客，在采取相应的处理车票的办法；同时有两位乘客等候服务时，按照“先付费区后非付费区”的原则为乘客服务；当票务处前出现较大客流时应及时报告车站控制室，加派人手或使用人工广播引导，以缩短乘客等候时间。</p> <p>（二）站厅服务内容</p> <p>站务员值守站厅巡视岗时应定期巡视站厅设备的运行情况、乘客进出站情况等，及时主动向有需要的乘客提供服务；根据需要配合处理乘客事务，帮助引导进出闸时车票有问题的乘客到票务处处理；在票务处暂停服务时，及时引导乘客到其他票务处或自动售票机购票；制止并处理乘客违规行为，组织乘客携带危险品及超长、超大物品进站；见有特殊乘客进站时应及时通知有关岗位。</p>		<p>活动一：</p> <p>教学方法：课程导入法</p> <p>具体教学活动：白板上展示一组客运服务人员行为规范的图片，学生观察。提问：哪几张图片的行为规范是不正确的？</p> <p>活动二：</p> <p>教学方法：分组展示法</p> <p>具体教学活动：（一）学生分组选出代表展示站姿、坐姿、蹲姿、行姿、鞠躬和手势规范等。</p> <p>（二）学生说出每组代表行为规范中不正确的地方。</p> <p>（三）教师点评。</p> <p>活动三：</p> <p>教学方法：信息化教学法</p>	

教 案

教 学 内 容	师 生 活 动 及 教 学 方 法
<p>(三) 站台服务内容 站务员值守站台岗时应监视列车运行状态及候车乘客的动态；引导乘客在安全线以内候车，不要倚靠屏蔽门。</p> <p>二、服务技巧 城市轨道交通具有大运量的特点，乘客多，人员成分复杂，每个乘客的特征都不尽相同，这就要求站务员在服务过程中要讲究服务技巧。好的服务技巧可以将一些比较复杂的问题变简单；相反如果服务技巧没有使用好，有可能激化矛盾，引起乘客投诉。站务员在站台服务时要做到“四到”“四多”和“三勤”。“四到”即心到、话到、眼到、手到。</p> <p>心到是指精神高度集中，随时准备应付异常及突发情况。 话到是指提醒乘客按排队箭头排队候车。 眼到是指密切注意乘客动态及屏蔽门工作情况。 手到是指主动处理问题，如发现地面有水时应及时设置“小心地滑”的标牌，设备出现故障时设置“暂停服务”的标牌，地面有脏物时应及时找保洁人员清除。</p> <p>“四多”即多监控、多广播、多联系、多巡视。 多监控是指密切监视站台乘客情况及屏蔽门工作情况 多广播是指通过人工广播提醒乘客看管好物品，看好小孩，不得跑闹追逐。 多联系是指发现异常情况及时多与司机、车站控制联系 多巡视是指每次列车到达的间隙不间断巡视站台。</p>	<p>具体教学活动：学生通过手机自媒体上网查阅列车服务设备和安全设备都各自有什么，并将其图片发至班级群中。</p> <p>活动四： 教学方法：合作探究学习法 具体教学活动：（一）分组在书上查找一些突发事件的应急处理。 （二）学生总结，小组互评。</p> <p>活动五： 教学方法：训练任务 具体教学活动： （一）出乘会 五位同学参加模拟出乘会，列车长（指导教师）检查列车员的仪容仪表并指正（参见乘务人员专业形象要求），传达上级指示，布置本趟车工作重点及注意事项，并提问。 （二）列车整备 按照列车整备要求，完成列车整备任务。</p>
作 业	<p>1. 什么是“四到”、“四多”、“三勤”？ 2. 客运服务的“三知、三有”的内容有哪些？</p>
教学 效果 分析	<p>通过本节课的学习，学生能够掌握列车发车前要做的准备工作。</p>

教研室主任：于法宝 2022.9.30

教 案

课 题	动车组客运服务	授课日期	2022. 10. 3
主备教师	徐方	课 时	2
参备教师			
教学目标	知识目标：掌握票务工作的主要内容		
	能力目标：掌握票务服务设备及安全设备操作使用方法		
	情感目标：掌握列车在票务服务工作		
课程思政	思政目标：培养学生使命感和大国工匠的情怀		
	思政方法：通过对学生测试使学生熟练掌握新的安全设备的操作技能。		
	思政效果：感受轨道交通新技术的发展。		
教学 重难点	能够掌握票务服务工作和服务标准		
教 学 内 容		师生活动及教学方法	
<p style="text-align: center;">动车组客运服务</p> <p>一、票务主要工作</p> <p>（一）售检票</p> <p>售检票是站务员最重要的工作职责，其售票工作的主要流程为：先到点钞室领取车票、备用金，然后到票务处登陆半自动售票机进行售票作业，售票完毕，回点钞室进行结账。售票时必须遵守“一收、二唱、三操作、四找赎”的程序。</p> <p>（二）报表的填写</p> <p>票务报表是记录车站现金交接、收益汇总、车票交接、发售与站存的原始台账，也是作为结算部门对站务员进行收益结算的原始依据，在车站票务工作中起着非常重要的作用。车站对报表的填写、保管等方面都需严格执行相关收益安全管理规定，避免因报表填写不规范和保管不当而对票务收益安全造成影响，车站的报表通常围绕车票管理和现金管理进行管理。以广州地铁为例，根据车站现金、车票管理需要及收益结算需要。</p> <p>（三）乘客事务处理</p>		<p>活动一：</p> <p>教学方法：情景教学法</p> <p>具体教学活动：视频资料播放 客运服务员的服务程序。</p> <p>活动二：</p> <p>教学方法：示范法</p> <p>具体教学活动：标准的站姿、坐姿、蹲姿、手势、鞠躬。</p> <p>活动三：</p> <p>教学方法：小组讨论法</p> <p>具体教学活动：什么样的 客运乘务员服务是规范的？</p>	

教 案

教 学 内 容	师 生 活 动 及 教 学 方 法
<p>1. 车票超程的处理。车票超程是指按路程计价时，付费区逗留时间过长，导致车票使用时间超过了系统规定的有效乘车时间，车票不能正常通过出闸机的情况。乘客所持车票超时，站务员向乘客收取超时补款后，在半自动售票机上操作更新车票，乘客持票出站。</p> <p>2. 车票超时的处理。车票超时是指乘客验票进入付费区后，在付费区逗留时间过长，导致车票使用时间超过了系统规定的有效乘车时间，车票不能正常通过出闸机的情况。乘客所持车票超时，站务员向乘客收取超时补款后，在半自动售票机上操作更新车票，乘客持票出站。</p> <p>3. 车票无效的处理。车票无效是指车票在使用过程中，因轨道交通设备原因或乘客自身为原因造成车票异常，无法正常通过进、出闸机，且无法通过半自动售票机进行更新处理的情况。当非付费区乘客持无效车票要求乘车时，站务员需判断造成车票无效的原因是轨道交通设备原因还是乘客自身人为原因，若属于乘客自身人为原因造成，则回收乘客手中的无效车票，并请乘客重新购票乘车，若属于自身人为原因造成，则回收乘客手中的无效车票，并请乘客重新购票乘车。</p>	<p>活动四： 教学方法：情境模拟法 具体教学活动： （一）教师讲解，学生分组练习站姿、蹲姿及鞠躬礼。 （二）教师指导学生练习</p> <p>活动五： 教学方法：案例分析法 具体教学活动： （一）列车进站时洗漱间的使用。 （二）面对乘客询问</p> <p>活动六： 教学方法：训练任务 具体教学活动： （一）列车员的仪容仪表训练要求？注意事项？ （二）职业装的规范穿着要求有哪些？ （三）列车员的仪态训练主要内容有哪些？ （四）列车员职业着装的四个禁忌有哪些？ （五）列车员的职业形象有哪些？</p>
作 业	<p>1. 客运服务投诉的种类包括哪些？ 2. 什么是首问负责制？</p>
教 学 效 果 分 析	<p>通过本节课的学习，学生能够强化服务用语，并掌握了一些特殊问题的处理技巧。</p>

课时计划（一）

课 题	自动售检票系统、导向标志系统	授课日期	2020.9.28
主备教师	徐方	课 时	2
参备教师			
教学目标	知识目标：熟练掌握 AFC 系统、导向标志的分类。 能力目标：能准确说出 AFC 系统的构成及导向标志的分类。 情感目标：本节课内容实用性较强，为将来的工作打下好的基础。		
教学重点	掌握 AFC 系统及导向标志的分类。		
教学难点	售检票终端设备的功能、行车组织原则。		
教 学 内 容		师 生 活 动 及 设 计 意 图	
<p>一、自动售检票系统</p> <p>1、自动售检票系统概述：简称 AFC</p> <p>2、车站 AFC 系统：</p> <p>（1）售检票终端设备</p> <p>（2）应用管理系统</p> <p>（3）辅助设备</p> <p>（4）票务工器具</p> <p>（5）票务备品</p> <p>3、售检票终端设备的基本功能及构成：</p> <p>（1）自动售票机</p> <p>（2）自动增值机</p> <p>（3）闸机：三杆式闸机、门式闸机进站闸机、出站闸机、双向闸机。</p> <p>（4）票务处理机</p> <p>（5）自动验票机</p>		<p>一、提问法</p> <p>导入：通过提问：大家在乘坐地铁列车时是通过哪种方式购票的？导入新课，活跃课堂气氛。</p> <p>讲授：什么是 AFC 系统。</p> <p>AFC 系统是基于计算机技术、网络技术、现代通信技术、自动控制技术等多项高新技术于一体的大型系统。使学生们充分理解 AFC 系统。</p> <p>讨论：自动增值机使用时的面额是多少？通过讨论活跃课堂气氛、提高同学们自主学习的能力。</p>	

课时计划（二）

教 学 内 容		师 生 活 动 及 设 计 意 图
<p>4、地铁车票简介</p> <p>（1）发展史</p> <p>（2）IC 卡的应用</p> <p>二、导向标志系统</p> <p>1、导向标志系统的定义</p> <p>2、导向标志系统的分类</p> <p>（1）按用途分：</p> <p>①确认标志</p> <p>②导向标志</p> <p>③综合信息标志</p> <p>④禁止标志</p> <p>⑤安全警告标志</p> <p>⑥消防安全标志</p> <p>（2）按材质分：</p> <p>①通电发光导向标志</p> <p>②蓄能或蓄电发光导向标志</p> <p>③不发光导向标志</p> <p>（3）按引导目的分：</p> <p>①进站导向标志</p> <p>②出站导向标志</p> <p>③换乘导向标志</p> <p>④疏散导向标志</p>		<p>车票的发展史。</p> <p>最初的纸质车票到如今的非接触式 ic 卡发展的过程。以北京地铁为例。</p> <p>二、小组讨论法</p> <p>识记：背诵导向标志的定义 通过图片的导入及教师的讲授带领学生分析定义并背诵</p> <p>讨论：禁止标志和安全警告标志的群别</p> <p>抢答的形式选取一个小组进行解答。</p> <p>三、小组比拼： 设计一个导向标志，展示给大家并讲解你所绘制标志的含义。</p>
作 业	<p>1、导向标志的分类</p> <p>2、行车组织的原则</p>	
教学效果 分析	<p>通过本节课的学习，学生可以明确 AFC 系统、导向标志的分类。能准确说出 AFC 系统的构成及导向标志的分类。</p>	

课 时 计 划（一）

课 题	行车组织、安全、车站架构及各岗位职责、 客运组织原则及办法	授课日期	2020.10.5
主备教师	徐芳	课 时	2
参备教师	徐芳		
教学目标	1、知识目标：熟练掌握轨行区拾物原则、客运组织的办法。 2、能力目标：能够进行轨行区拾物操作、进行售票员工作。 3、德育目标：通过学习为今后就业打下基础，提升学生的使命感。		
教学重点	掌握轨行区拾物原则及售票员工作流程。		
教学难点	理解客运组织办法。		
教 学 内 容		师 生 活 动 及 设 计 意 图	
<p>一、行车组织</p> <p>1、正常情况下的行车组织。</p> <p>2、非正常情况下的行车组织。</p> <p>二、行车安全</p> <p>1、行车安全的重要意义。</p> <p>2、行车安全管理架构。</p> <p>3、安全教育和检查</p> <p>（1）安全教育</p> <p> 安全思想教育</p> <p> 安全知识教育</p> <p> 安全技能教育</p> <p> 事故应急处理教育</p> <p>（2）行车安全检查</p> <p> 日常性检查和周期性检查</p>		<p>一、归纳总结法</p> <p> 复习导入</p> <p> 通过回顾上节课内容车站的行车工作引入行车组织。</p> <p> 提问：安全教育重要么？</p> <p> 阅读查找：安全教育的内容，并说出为何要进行安全教育。</p> <p>二、讲述法</p> <p> 根据车站的架构讲解厅巡和售票员岗位每天的工作流程。</p> <p> 行车安全的重要性，并让同学们畅享自己就业后的生活。</p> <p> 情景模拟：</p> <p> 通过扮演站长、值班站长、行车值班员、客运值班员等角色分组模拟车站开站前的准备工作。</p>	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>三、车站架构及各岗位职责</p> <p>1、车站架构</p> <p> (1) 综合</p> <p> (2) 维修</p> <p> (3) 车务</p> <p>2、各岗位职责</p> <p> (1) 厅巡职责</p> <p> (2) 售票员工作职责</p> <p> ① 售票员售票的相关规定</p> <p> ② 售票员工作流程</p> <p>四、客运组织原则及办法</p> <p>1、客运组织原则</p> <p>2、客运组织工作宗旨： 安全准时 方便迅速 热情周到</p> <p>3、客运组织办法</p> <p> (1) 进站组织</p> <p> (2) 出站组织</p> <p> (3) 换乘组织</p> <p> 付费区换乘、非付费区换乘</p> <p>4、开光站的客运准备工作</p> <p> (1) 开站前的车站客运准备工作</p> <p> (2) 关站前的车站客运准备工作</p> <p>5、边门管理</p>	<p>三、问题法</p> <p> 提问开站前的准备工作。</p> <p> 模拟关站前的准备工作。</p> <p> 视频： 如何进行轨行区拾物。</p> <p>四、讲述法</p> <p> 提问地铁作为一个运营企业，他把运营管理分为几大部分呢？</p> <p> 阅读教材，寻找答案。</p> <p> 绘制车站管理部门架构与岗位设置，使学生直观了解岗位设置及各个部门。</p>
作 业	<p>1、售票员工作流程。</p> <p>2、客运组织工作宗旨。</p> <p>3、轨行区拾物的处理原则。</p>
教学效果 分析	<p> 通过本节课学习，使学生明白了轨行区拾物原则、客运组织的办法，轨行区拾物操作、进行售票员工作程序，为今后就业打下基础，提升学生的使命感。</p>

课时计划（一）

课 题	大客流组织办法、突发事件时的客流组织办法、乘客服务	授课日期	2020.10.19
主备教师	徐芳	课 时	2
参与教师	徐芳		
教学目标	<p>知识目标：掌握客流三级控制原则、乘客服务标准。</p> <p>能力目标：能组织大客流三级控制、能标准的服务旅客。</p> <p>情感目标：通过这一部分的学习为今后就业打下良好基础，培养良好的责任感。</p>		
教学重点	大客流分类、乘客服务标准。		
教学难点	客流三级控制原则。		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
<p>一、大客流组织办法</p> <p>1、大客流的定义、分类和特点</p> <p> (1) 大客流的定义</p> <p> (2) 大客流的分类</p> <p> (3) 大客流的特点</p> <p>2、客运设施设备的准备工作</p> <p> (1) 售检票设备的准备</p> <p> (2) 车票和零钞的准备</p> <p> (3) 临时售票亭的准备</p> <p> (4) 自动扶梯和垂直电梯的准备</p> <p> (5) 临时导向标志和隔离设备的准备</p> <p> (6) 其他客运设备设施的准备</p> <p>3、大客流组织办法和措施</p> <p> (1) 客流三级控制原则</p> <p> (2) 客流三级控制措施</p> <p> (3) 大客流组织办法</p>		<p>一、任务驱动法导入：</p> <p> 同学们经历过春运么？对春运时的客流状态有着怎样的记忆？</p> <p> 引出大客流的定义</p> <p> 节假日大客流的特点、暑期大客流的特点、大型活动大客流的特点、恶劣天气大客流的特点。</p> <p> 列举案例：十一黄金周期间，深圳地铁日客流量达到253.86万人次以上。请同学们列举近期你所知道的大客流事件。</p>	

课时计划（二）

教 学 内 容	师生活动及设计意图
<p>二、突发事件时的客流组织办法</p> <p>1、疏散</p> <p> (1) 定义</p> <p> (2) 组织办法</p> <p> ① 值班站长工作内容</p> <p> ② 其他工作人员的工作内容</p> <p>2、清客</p> <p> (1) 定义</p> <p> (2) 组织办法</p> <p>三、乘客服务</p> <p> 1、乘客服务的要求</p> <p> 2、乘客服务标准</p> <p> 3、乘客服务礼仪</p> <p> 4、乘客投诉处理</p> <p> 5、轻微客伤的处理方法</p> <p> 6、乘客失物处理</p>	<p>二、讲授法</p> <p> 大客流的分类</p> <p> 根据产生原因分类、根据时效性分类</p> <p> 列车清客组织办法：值班站长的工作内容、行车值班员的工作内容、其他工作人员的工作内容。</p> <p>三、讲授法</p> <p> 乘客投诉案例。</p> <p> 联系十字文明用语。</p> <p> 根据案例讲解投诉的解决方法。</p> <p> 观看视频：文明乘务</p> <p> 标准的乘客服务是什么样子的。</p>
作 业	<p>1、简答大客流的分类。</p> <p>2、简答疏散的定义。</p>
教学效果 分析	<p> 通过本节课学习，使学生明白了客流三级控制原则、乘客服务标准为今后就业打下良好基础，培养良好的责任感。</p>

课时计划（一）

课 题	突发公共事件处理、行车设备、车站突发事件处理	授课日期	2020. 11. 2
主备教师	徐芳	课 时	2
参与教师	徐芳		
教学目标	<p>知识目标：熟练掌握突发公共事件的处理。</p> <p>能力目标：能够正确操作手摇道岔。</p> <p>情感目标：通过学习为今后就业打下基础，提升学生的使命感。</p>		
教学重点	掌握突发公共事件的处理原则及地铁客伤的处理		
教学难点	手摇道岔的操作及电梯困人的处理。		
教 学 内 容		师生活动及设计意图	
<p>一、突发公共事件处理</p> <p>1、地铁突发公共事件</p> <p> (1) 地铁突发公共事件分类</p> <p> 自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、突发社会安全事件。</p> <p> (2) 地铁突发公共事件的处理原则</p> <p>2、信息通报的原则、内容及流程</p> <p> 原则：迅速、准确、完整。</p>		<p>一、列举法案例导入：</p> <p> 俄罗斯地铁爆炸事件： 1995年10月28日，阿塞拜疆首都巴库发生了一场地铁列车大火。据官方公布的数字，这场大火造成558人死亡、269人受伤。这次事故是阿塞拜疆迄今乃至前苏联时期以来损失最为惨重的一次地铁火灾。当天夜里，这列满载旅客的地铁列车，刚刚驶离乌尔杜斯站站台200米进入地铁隧道，突然火光一闪，乘客们还没明白过来，车厢里的电灯就全灭了。</p> <p> 提问：地铁突发事件包括哪些？</p> <p> 阅读查找：突发公共事件的分类。</p>	

课时计划（二）

教 学 内 容	师 生 活 动 及 设 计 意 图
<p>二、行车设备</p> <p>1、道岔</p> <p> (1) 看</p> <p> (2) 开</p> <p> (3) 摇</p> <p> (4) 确认</p> <p> (5) 加锁</p> <p> (6) 汇报</p> <p>2、屏蔽门</p> <p> (1) 屏蔽门的自动操作</p> <p> (2) 就地控制盘操作</p> <p> (3) 门道故障隔离操作步骤</p> <p> (4) 关门障碍时的操作</p> <p> (5) 应急情况的操作</p> <p> (6) 日常巡视时应注意的问题</p> <p>3、垂直电梯</p> <p> (1) 安全使用要点</p> <p> (2) 垂直电梯的基本操作</p> <p>4、自动扶梯</p> <p> (1) 安全使用要点</p> <p> (2) 电扶梯专用钥匙的管理</p>	<p>二、列举法：</p> <p> 情景模拟：教师设计情境，请同学们根据信息通报的内容进行通报。</p> <p> 注意不要违背信息通报的原则。</p> <p> 视频：手摇道岔操作步骤</p> <p> 根据视频学生可以直观了解手摇道岔的具体操作步骤及注意事项。</p> <p> 提问：当有乘客被困电梯，作为一名厅巡，你该做哪些处理。</p> <p> 视频：紧急解锁手柄的操作。</p> <p> 提问：当乘客误操作时工作人员怎么办？</p>
作 业	<p>1、手摇道岔操作步骤。</p> <p>2、地铁突发公共事件都包括哪些。</p> <p>3、什么是地铁客伤。</p>
教学效果分析	<p> 通过本节课的学习，让学生能够了解如何处理突发公共事件，如何正确操作手摇道岔，为今后就业打下基础，提升学生的使命感。</p>

轨道交通客运服务训练教程 课程实训项目任务单

实训项目编号	项目一	实训项目名称	屏蔽门故障、列车门无法关闭或打开时的处理
实训项目时间	2022.08.29	实训年级与专业	铁 203、铁 213、铁 219
<p>一、实训目标</p> <p>1.能与他人合作积极完成任务。</p> <p>2.掌握屏蔽门突发情况下的处置方法。</p> <p>3.能具备应急处理屏蔽门故障的能力。</p>			
<p>二、实训资源（教具）</p> <p>PPT</p>			
<p>三、实训方法</p> <p>小组演练法</p>			
<p>四、实训流程</p> <p>实训内容： 屏蔽门故障、列车门无法关闭或打开时的处理。</p> <p>课前任务： 学生按 6~8 人一组进行分组，分演车站不同岗位工种，按照演练步骤，根据所学内容制订本组的演练方案，桌面演练应急处理情况。学生反复演练，逐步完善演练效果。</p> <p>课中任务：</p> <p>（一）掌握屏蔽门的门体结构</p> <p>（二）掌握屏蔽门站台级控制和就地级控制要求</p> <p>（三）掌握车门不能打开或关闭的处理方法</p> <p>（四）培养严谨的工作态度和应变能力</p>			
<p>五、实训反馈</p> <p>针对本堂课的实训任务，进行总结：</p> <p>1. 课程思政内容：掌握屏蔽门的结构，使同学们的工作态度和应变能力大大提升</p> <p>2. 实训效果评价：通过演练的方式，角色扮演，相互配合，积极完成任务</p>			

实训项目编号	项目二	实训项目名称	掌握车站火灾处置要点
实训项目时间	2022.09.12	实训年级与专业	铁 203、铁 213、铁 219
六、实训目标 1.了解地下车站火灾的特点及车站的消防要求 2.熟悉车站的消防设备，设施 3.掌握地下车站火灾处置要点			
七、实训资源（教具） PPT			
八、实训方法 教室设定演练背景，引导学生扮演乘客及工作人员进行疏散演练			
九、实训流程 实训内容:小组代表演示使用手提式灭火器以及连接消火栓水带，水枪，其他学生观摩 课前任务：1.查找地下车站的分布特点 2.收集相关地下车站火灾的事故案例 课中任务：1.掌握手提式灭火器的操作方法知识 2.掌握消火栓的操作方法 3.掌握站台发生火灾时的处置要点 4.掌握车站厅发生火灾时的处置要点			
十、实训反馈 针对本堂课的实训任务，进行总结： 3. 课程思政内容：具有良好的服务意识，工作态度端正，积极参加课堂活动 4. 实训效果评价：利用多媒体教学手段，教授消防设施，设备的基本知识，。			

实训项目编号	项目三	实训项目名称	车站服务用语礼仪规范
实训项目时间	2022.09.26	实训年级与专业	铁 203、铁 213、铁 219
十一、实训目标 1.掌握服务用语礼仪规范。 2.具有良好的服务态度、主动意识。 3.能熟练运用电话、问询应答、引导礼仪具有。			
十二、实训资源（教具） PPT			
十三、实训方法 分组演练法			
十四、实训流程 实训内容： 掌握电话、问询、引导礼仪规范，熟练运用服务沟通礼仪，提高服务质量 课前任务： 学生按 6~8 人一组进行分组，按照要求分别进行表演。自行设计对白及场景，内容包括文明用语、问询、引导和接听电话等内容。 课中任务： （一）分组展示客运服务人员在工作中的服务礼仪，出场后先由同学介绍剧情和人物 1.文明用语：设计情景(客运服务工作中)，运用文明用语和标准语言进行分组表演 2.问询应答礼：当乘客问询时，应如何回答？设计一个场景，分不同问题进行角色扮演 3.引导礼仪：如何引导乘客乘坐电梯或列车？设计一个场景进行模拟 4.接听电话礼仪：如果接到乘客的电话投诉，如何进行接听和回答？设计问题进行演练 （二）组织分角色扮演(可扮演售票窗口工作人员、值班站长、列车巡查员、乘客等)，每人都要轮换角色进行扮演 在场景模拟中，要使用礼貌用语，并结合正确的仪态、微笑、眼神和手势来表达语言，增强语言的表现力			
十五、实训反馈 针对本堂课的实训任务，进行总结： 5. 课程思政内容：了解礼貌用语，掌握姿态、微笑、眼神来表达，增强语言表现能力 6. 实训效果评价：以分组的形式演练，使学生自身进入状态			

实训项目编号	项目四	实训项目名称	自动售票机的故障应急处理
实训项目时间	2022.10.10	实训年级与专业	铁 203、铁 213、铁 219
十六、实训目标 1.能进行自动售票机故障初步检测 2.能进行自动售票机故障初步修理 3.能具备进行自动售票机故障的应急处理			
十七、实训资源（教具） PPT			
十八、实训方法 学生 6 到 8 人一组进行分组，按照演练步骤，根据所学内容，制定本组的演练方案，桌面演练应急处理情况			
十九、实训流程 实训内容:了解自动售票机的分类和功能，掌握自动售票机外部结构，掌握自动售票机的内部结构 课前任务：查询地铁公司相关自动售票机的结构信息 获取信息，收集相关自动售票机的结构信息 课中任务：同学按顺序写出 PPT 中所标设备的名称，在实训场地让学员分组模拟自动售票机的外部操作			
二十、实训反馈 针对本堂课的实训任务，进行总结：培养同学们严谨的工作态度和应变能力，教师利用多媒体手段，教授自然售票的基本知识 7. 课程思政内容：具有良好的服务态度，了解自动售票机的分类和功能，掌握自动售票机的外部结构 8. 实训效果评价：能进行自动售票机故障初步检测			

实训项目编号	项目五	实训项目名称	站台的服务流程
实训项目时间	2022.10.24	实训年级与专业	铁 203、铁 213、铁 219
二十一、实训目标 1.了解站台和站厅的服务流程。 2.掌握站台服务和站厅服务突发情况的处置。 3.掌握站台服务和站厅服务突发情况的处置方法。			
二十二、实训资源（教具） PPT			
二十三、实训方法 教师利用实训设施进行站台服务、站厅服务处理步骤演示法			
二十四、实训流程 实训内容： 让学生分组分岗位按处理流程模拟现实情景的处理。 课前任务： 分演车站不同岗位工种，按照演练步骤，根据所学内容，制订本组的演练方案，桌面演练应急处理情况。 课中任务： （一）分组分岗位按处理流程模拟现实情景的处理。 （二）站台服务案例分析 某日，一位乘客带着孩子在站台上候车，孩子刚喝完饮料，乘客随手将饮料瓶扔到了地上，给孩子擦完嘴之后，又把纸巾扔到了地上，站务员上前制止，要求其捡起东西放进垃圾桶里，这位乘客不乐意，和站务员争吵起来.....。若你是该名站务员，你该如何应对？ 要求： 1) 每一名同学能叙述服务流程。 2) 在实训场地让学生分组分岗位按处理流程模拟现实情景的处理。			
二十五、实训反馈 针对本堂课的实训任务，进行总结： 9. 课程思政内容：工作态度端正，能与他人合作积极完成任务 10.实训效果评价：站台服务案例分析可加强学生的思维能力，具有良好的服务意识			

实训项目编号	项目六	实训项目名称	站台的服务流程
实训项目时间	2022.11.07	实训年级与专业	铁 203、铁 213、铁 219
<p>二十六、实训目标</p> <p>1.掌握站台服务流程知识与技能要求</p> <p>2.掌握站厅服务流程</p> <p>3.具有严谨的工作态度和应变能力</p>			
<p>二十七、实训资源（教具）</p> <p>PPT</p>			
<p>二十八、实训方法</p> <p>同学们分演车站不同岗位的工种，按照演练步骤，根据所学内容，制定演练步骤</p>			
<p>二十九、实训流程</p> <p>实训内容:站厅案例分析，每一名学员能叙述站厅服务基本要求</p> <p>课前任务：收集相关故事案例，资料，了解地铁公司相关处理应急案例</p> <p>课中任务：掌握站台服务流程，掌握站厅服务流程，具有良好的应变能力</p>			
<p>三十、实训反馈</p> <p>针对本堂课的实训任务，进行总结：能进行站台服务突发事件的基本处理</p> <p>11.课程思政内容：了解站台服务和站厅服务的基本要求 知识目标，掌握站台和站厅的服务流程</p> <p>12.实训效果评价：能进行站厅服务突发事件的基本处理</p>			

实训项目编号	项目七	实训项目名称	乘客投诉事件的处置办法
实训项目时间	2022.11.21	实训年级与专业	铁 203、铁 213、铁 219
<p>三十一、实训目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.按照基本原则处理投诉 2.能合理分配小组成员角色 3.能用规范的语言行为进行投诉处理 			
<p>三十二、实训资源（教具）</p> <p>PPT</p>			
<p>三十三、实训方法</p> <p>分组演习法</p>			
<p>三十四、实训流程</p> <p>实训内容： 根据下列乘客投诉事件，小组讨论处理乘客投诉的一般原则，并运用基本原则处理这起投诉事件。</p> <p>课前任务： 根据学生人数按 4~6 人一组进行分组，分工合作完成</p> <p>课中任务：</p> <p>（一）任务分配</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 利用多媒体教室、桌子、椅子、书、表演道具等实训材料 2) 各小组进行讨论，分析出投诉处理的基本原则，模拟完成任务 3) 各小组进行总结和汇报 <p>（二）实施要点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 能按照投诉处理原则，合理分配相关岗位，明确各岗位职责 2) 能够在处理乘客投诉过程中情绪稳定，平复乘客的不满 3) 在实训过程中学会和他人相处，有团队合作精神 			
<p>三十五、实训反馈</p> <p>针对本堂课的实训任务，进行总结：</p> <p>13.课程思政内容：掌握安全第一、乘客至上的原则不推脱责任原则掌握先处理感情、后处理事件的原则</p> <p>14.实训效果评价：按照基本原则处理投诉能合理分配小组成员角色能用规范的语言具有良好的服务意识工作态度端正</p>			

实训项目编号	项目八	实训项目名称	客运服务补救的方法
实训项目时间	2022.12.05	实训年级与专业	铁 203、铁 213、铁 219
三十六、实训目标 1.根据乘客投诉事件，小组讨论，完成角色分配 2.运用处理乘客投诉的一般流程进行乘客投诉处理 3.小组演示后说明问题，提出改进措施			
三十七、实训资源（教具） PPT			
三十八、实训方法 学生进行分组，分演车站不同岗位工种，按照步骤演练，制定应急方案			
三十九、实训流程 实训内容:能合理安排投诉剧情，技能目标，小组成员角色分配合理，分工明确投诉处理方法得当 课前任务：收集信息，自行思考猜测乘客心理诉求 课中任务：学生反复演练，逐步完善演练效果			
四十、实训反馈 针对本堂课的实训任务，进行总结：学生演练态度诚恳，对乘客表示同情和歉意，根据乘客要求采取合理措施 15.课程思政内容：同学们能与他人合作积极完成任务，积极参加课堂活动，态度端正 16.实训效果评价：能合理安排投诉剧情，小组成员角色分配合理，分工明确，投诉处理方法得当			

