

基于岗位职业能力分析的专业课程建设

——以城市轨道交通客运组织为例

周燕青 周文燕 罗媛

(四川长江职业学院, 四川成都 610100)

摘要: 基于岗位能力需求建设课程内容是高职院校建设课程的趋势, 文章以城市轨道交通客运组织为例阐述课程标准制定的依据, 采用岗位能力需求和“成果为导向, 学生为中心”的理念构建教学模块和教学任务, 采用形成性评价、过程性评价和终结性评价的考核评价方式对教学效果实施评价。

关键词: 岗位职业能力; 客运组织; 课程考核

随着城市轨道交通客运里程的不断增加, 城市轨道交通对运营类人才的需求逐渐持续高涨, 客运服务人员作为乘客和城市轨道交通之间的桥梁, 承担的职责非常重要。2019年国务院发布的《国家职业教育改革实施方案》中强调专科层次主要为企业培养高技能人才, 因此需要高职院校在课程建设中基于岗位能力需求设计课程内容。城市轨道交通客运组织是城市轨道交通运营管理专业的专业核心课, 其教学质量对毕业生有极其重要的影响。

一、课程标准制定依据

课程以城市轨道交通值班站长、客运值班员、行车值班员、站务员等职业标准和规范、城市轨道交通运营管理专业教学标准及城市轨道交通运营管理专业人才培养方案毕业要求为依据和前置课程的课程培养目标及学生当前的专业素养为基础确定了知识目标、能力目标和素质目标, 围绕“成果为导向, 学生为中心”的教育理念, 以值班站长、值班员、站务员等岗位的工作任务为导向确定学习任务, 把学习任务按照由易到难的教学形式确定了车站日常操作、客流调查与分析、车站客流组织三个学习单元。

二、课程内容设计

《城市轨道交通客运组织》是城市轨道交通运营管理专业的专业核心课之一, 本课程是在城市轨道交通概论、城市轨道交通线路与站场、城市轨道交通通信与信号系统、城市轨道交通客运服务、城市轨道交通车站设备、城市轨道交通票务管理等课程基础之上学习, 以学生已有的知识结构体系和企业岗位需求为出发点进行系统化设计课程教学内容体系。

(一) 课程目标设计

城市轨道交通客运岗位群主要有站务员、行车值班员、客运值班员、值班站长, 课程目标立足客运岗位能力, 结合各岗位的职业标准, 以岗位真实工作任务为基础设计课程教学的知识目标、能力目标和素质目标。

1. 知识目标

a. 描述城市轨道交通客运组织工作宗旨和基本特点; 绘制城

市轨道交通客运组织机构和岗位设置关系图。

b. 描述车站日常运作内容, 明晰各岗位工作职责及作业标准。

c. 描述客流的概念、分类、产生和基本特征, 说明客运服务评价指标。

d. 描述城市轨道交通车站客流组织的原则、车站客流组织的内容。

e. 说明换乘客流、大客流、突发事件客流的组织方法和作业流程。

2. 能力目标

a. 能清晰准确地引导乘客安全、快速、便捷地出行; 在特殊客流情况下能准确使用导流辅助设备。

b. 在熟知车站各岗位职责和作业流程后, 能分角色扮演各岗位的作业流程; 熟知车站日常运作程序后, 能分角色演练车站站岗、巡查、关站作业。

c. 能根据不同情况选择合适的客流调查方法; 能够根据收集到的基础资料 and 数据分析规定时间段内的客流特性。

d. 在车站客流组织原则条件下根据车站的类型和设施布局情况绘制合理的车站流线图。

e. 能编制正常情况下和大客流情况下的客流组织方案; 能够明晰不同情况下各个岗位的职责并且能应对处置不同情况下的客流疏导工作。

3. 素质目标

a. 初步建立城市轨道交通客运组织工作岗位意识。

b. 增强学生团队协作精神, 培养与他人合作的基本素养。

c. 培养学生较敏锐的问题识别与处理能力。

d. 学生在学习过程做到认真细致、精益求精, 增强学生的责任意识和安全意识。

e. 培养良好的岗位安全意识和职业素养, 熟练掌握各类规章制度, 严格执行工作程序、工作规范、工作标准和安全操作规程。

(二) 教学内容设置

本课程内容打破传统的知识点本位, 根据客运岗位核心能力需求和教学目标确定课程典型学习任务, 由典型学习任务按照由易到难的原则将该课程整理划分为3个学习单元12个能力模块, 每个能力模块学习完成后提交一份学习成果, 城市轨道交通客运组织内容体系设置见表1。每个能力模块以企业现场工作任务设计出具体的可落实的若干个学习任务, 以模块4—车站日常运营管理为例(见表2)举例说明。

表1 教学内容重构设置

学习单元	能力模块	典型学习任务	主要教学方法	学习成果
车站日常操作	模块1: 认知客运组织工作	明晰车站客运组织工作宗旨和特点	讲授法、案例分析法、自主探究法	绘制城市轨道交通客运组织机构和岗位设置关系图。
	模块2: 城市轨道交通车站结构认知	说明车站结构布置车站设备设施	小组讨论法	绘制车站平面结构, 合理布置车站设备设施
	模块3: 运用车站导流系统	正确识别、使用车站导向系统	现场讲学法	调研地铁车站, 分析车站导向系统是否合理并提出合理的优化建议。
	模块4: 车站日常运营管理	明晰车站各岗位工作职责及作业标准	角色扮演法	分角色扮演各岗位的作业流程和开关站作业。

客流调查与预测	模块 5: 认知客流	明晰客流量的指标	讲授法、任务驱动法	计算客流量。
	模块 6: 客流调查	描述客流调查方法	小组讨论法、案例分析法	制定调查计划, 设计调查问卷。
	模块 7: 客流分析	分析客流特性	任务驱动法	根据客流调查表计算计算客流时间分布特性和空间分布特性。
	模块 8: 客流预测	明晰客流预测的几种方法	四阶段法	根据已知客流采用一元线性回归方法进行客流预测。
客流组织疏导	模块 9: 车站日常客流组织疏导	编制日常客流组织疏导方案	任务驱动法、案例分析法	编制 XX 车站日常客流组织方案。
	模块 10: 换乘客流组织疏导	绘制并分析换乘站客流流线	画图法、自主研究法	根据给定的换乘车站结构图绘制车站流线
	模块 11: 大客流组织疏导	明晰大客流情况下的岗位设置和各岗位的职责	仿真教学法、模拟演练法	某车站因剧场散场导致客流集中进站, 车站立即启动大客流应急组织工作, 分小组进行情景演练。
	模块 12: 突发事件客流组织疏导	熟记不同突发情况下的客流组织流程	仿真教学法、模拟演练法	以小组为单位演练突发行车事故的

表 2 “车站日常运作管理” 教学任务设计

能力模块	学习任务	知识目标	能力目标	素质目标	教学方法
模块 4: 车站日常运作管理	任务 1: 认知车站管理制度	明晰车站的管理内容及规章制度。	清晰车站基本管理制度后能严格按照规章制度执行。	培养学生遵守企业的规章制度和规范的职业素养, 提升职业自豪感。	案例分析法、讲授法、角色扮演法
	任务 2: 模拟演练站务员岗位作业	1. 说出站务员包含的工种以及各工种的工作地点; 2. 说出车站站务员(站台安全员、售票员、站厅巡视员)的工作职责。	结合车站站务员(站台安全员、售票员、站厅巡视员)的岗位职责, 模拟车站站务员当班期间的工作流程。	1. 培养学生岗位责任意识; 2. 培养学生岗位协同作业意识。 3. 牢固树立为人民服务的意识。	
	任务 3: 模拟演练值班员岗位作业	1. 说明客运值班员的工作职责和交接班时的注意事项; 2. 说明行车值班员的工作职责和交接班的注意事项。	模拟演练客运值班员和行车值班员当班期间交接班的工作流程。	1. 培养学生爱岗敬业意识; 2. 培养学生安全责任意识。	
	任务 4: 模拟演练值班站长岗位作业	说明值班站长的工作职业和作业内容。	模拟演练值班站长当班期间的工作流程。	1. 培养学生安全责任意识; 2. 培养学生良好的协调能力和团队合作能力。	
	任务 5: 车站开关站作业演练流程	明晰城市轨道交通车站开启与关闭作业流程和作业内容	分角色演练地铁车站开启与关闭作业流程。	1. 培养学生团队合作能力; 2. 培养学生严谨细致的工作态度, 严格按照规程执行。	

(三) 教学方法和手段

创新教学模式, 改变教学方法, 在充分借鉴吸收各类教学方法的基础上, 打破传统的填鸭式教学, 以学生为中心, 制定一套生生互动、师生互动的新模式教学方法, 在本课程常采用的教学方法有讲授法、案例分析法、自主探究法、小组讨论法、仿真教学法、模拟演练法等, 各模块的教学方法见表 1。

(四) 课程考核体系

1. 课程考核体系构成

本课程考核改变以往重结果、轻能力的弊端, 借助超星学习平台采用过程控制的多元化、递阶式教学考核评价, 即形成性评价、阶段性考核和终结性考核, 形成性评价包含课堂签到、学习通平台资料学习、问题讨论、课堂互动、课堂检测、作业等, 这些都可以在学习通平台记录。由于课程内容模块化, 因此为了夯实学生的专项能力和综合能力, 课程每个模块学习完都会通过考核检测学习情况, 单元学习完成后进行单元检测, 期末做终结性考核。

2. 模块内容考核

每个模块的考核以“组间同质, 组内异质”的原则对学生进行了小组划分, 每个小组根据给定的情景设置若干名角色进行情景演练, 每个模块都有两个评价表: 一个是该模块可量化评分表(教师和其他小组使用), 第二个是任务工单互评表。模块可量化评分表以突发事件客流组织疏导为例, 该情景设置值班站长、行

值班员、客运值班员、站台安全员、站厅巡视员、售票员等角色, 要求学生根据所学的知识点对剧本补充完整并演练拍摄视频。任务工单评价表是每个小组在按照情景演练结束后拿到小组互评和教师评价内容和分数, 同时小组成员也要根据演练情况进行自我评价, 最后成绩为该模块考核总成绩。

三、结语

城市轨道交通客运组织这门课程是理实一体化的课程, 在教学内容设计时以岗位需求能力为导向梳理教学内容, 模块化内容设置时按照由易到难的原则力争做到由“教材体系”向“教学体系”转换来增强学生的接受强度; 在教学过程中打破传统的填鸭式教学或者理论与实践分开式的教学, 而是以学生为中心, 以任务化为载体把理论和实践结合起来, 发挥学生的主观能动性, 增强学生的学习兴趣; 在考核方式中强调过程性考核, 及时了解学生学习的实际情况和存在为问题, 及时调整教学过程, 促使学生有效地完成专项学习内容, 同时又增加终结性考核, 促使学生把整学期所学习的知识进行融会贯通。

参考文献:

- [1] 胡晓丽, 陈丽霜. 基于岗位核心能力的“铁路客运组织”课程设计与实践[J]. 福建开放大学学报, 2021(6): 5.
- [2] 宋友文, 王易. 高校思想政治理论课教材体系向教学体系转化研究[J]. 中国高等教育, 2019(06): 57-58.