

# 基于产教融合的《城市轨道交通票务管理》课程教学研究

陈敏 姚慧欣

(成都交通高级技工学校, 四川 成都 610000)

**摘要:**《城市轨道交通票务管理》课程是城市轨道交通运营与管理专业人才培养方案中的必修课,是本专业专业核心课程之一。基于产教融合理念,本课程建设从城市轨道交通运营管理岗位的工作实际出发,融合现场岗位新要求,探索“学以致用”的实训项目开发模式,构建多元课堂环境,将现场工作的核心技能模块化,再将各模块组合到一起,形成完整的知识技能体系。

**关键词:**产教融合;票务管理;课程教学

产教融合是指职业学校根据所设专业积极开办专业产业,把产业与教学密切结合,相互支持,相互促进,把学校办成集人才培养、科学研究、科技服务为一体的产业性经营实体,形成学校与企业浑然一体的办学模式,是产业与教育的深度合作,是院校为提高其人才培养质量而与行业企业开展的深度合作。

《城市轨道交通票务管理》作为城轨专业的重要课程,在城市轨道交通人才欠缺的背景下,需要深入教学研究,培养具有专业知识、专业技能和职业素养的高水平人才,满足企业需求。本文分析了城市轨道交通票务管理的目标和主要内容,从“产教融合”角度探讨了《城市轨道交通票务管理》课程的教学。

## 一、《城市轨道交通票务管理》课程实施“产教融合”教学的必要性

### (一) 企业用人需求与学校培养目标不一致

随着社会发展、科技进步,企业设备、要求不断更新,不断升级,促使企业必须拥有大批高素质劳动者和技能型人才,但学校对学生实际能力的培养与企业实际需求有一定差距,毕业生实践经验与企业要求差距较大,因此需要制定符合企业需求的培养方案,这就需要学校与企业建立良好的合作机制。

### (二) 教学内容与企业生产现场运作的差异性

部分院校教学内容来自于书本,但具体到企业生产现场,则会出现设备操作差异大、票务管理要求有出入等适应性不强的问题。城市轨道交通运营管理专业对学生的专业技能要求高,从企业角度分析,企业希望毕业生能快速上岗,能和企业对应岗位快速衔接,减少员工培训时间成本;从学生角度分析,“产教融合”教学能使学生直观地了解掌握理论知识,并能熟练掌握实操技能,激发学生提出问题解决问题的综合能力;从教师角度分析,可促使教师在教学过程中不断研究改变教学方法,不断掌握新知识、新技能,满足教学要求,以提高教学能力和水平。

## 二、我校城市轨道交通票务管理实训实践条件分析

### (一) 实训条件

1. 校内实训条件。学校与合作企业已共建1个校内综合实训基地,票务实训区配备自动检票机、自动售票机、半自动售票机、乘客自助票务处理机、车站计算机(SC/MLC)、便携式检票机、验钞机、票卡等设备。除此之外,还建有城市轨道交通运营和专业设备三维仿真培训系统,包含自动售检票操作、车站岗位作业等模块,为课程实训教学提供了条件与基础。

2. 校外实训条件。依托我校企业办学优势,学校与成都地铁建立良好的合作关系,我校城市轨道交通运营管理专业与成都地

铁运营单位签订了订单协议,为我校学生提供了良好的校外实训实践条件。

### (二) 师资队伍

实践教学存在的主要问题是师资队伍方面,教师在教学中发挥着重要作用,能够有效地引导教学的方向,影响教学的质量和学生学习的效果。所以,在教学中占据着重要地位。校企一体、专兼结合是学院师资队伍建设的主体思路。项目组成员中来自合作企业工程师4人,具有丰富的车站运作现场工作经验;来自教学一线的资深教师3名,教学经验丰富。另学校教师持续到合作企业现场跟岗,保证教学与现场不脱节,在完成校内理论教学环节后,还以企业要求学生实践操作进行考核,达到学校和企业两方面要求。

### (三) 实训任务

随着城市轨道交通线路的不断增加,城市轨道交通运营管理工作提出“安全、准确、高效、便捷”和为乘客提供优质服务的宗旨。城市轨道交通车站服务人员已经成为了一个城市的“名片”,车站票务员岗位是车站服务的窗口,而且是城市轨道交通票务收益的第一“责任人”。每一位车站票务员都应当对自己的工作任务十分明确。票务员是根据地铁运营公司制定的票制,对其进行售票、检票及清账作业的票务系统管理人员。根据车站票务工作人员的工作任务,课程对实训任务进行了设计,涵盖AFC体系结构认知、票卡认知、自动售票机基本操作及简易故障处置、自动检票机基本操作及简易故障处置、半自动售票机基本操作及简易故障处置、车站工作站(SC)基本功能操作、车站票务工作场景演绎等环节,便于学生系统性的对车站票务运作管理工作进一步掌握与理解。

## 三、《城市轨道交通票务管理》课程“产教融合”教学模式构建

课程建设从城市轨道交通运营管理岗位的工作实际出发,将现场工作的核心技能模块化,再将各模块组合到一起,构建“产教融合”的教学模式,形成完整的专业知识技能体系。

### (一) 课程主要目标

知识目标	1. 知道自动售检票系统的功能、结构、设备种类和布局。
	2. 知道票卡媒介的作用原理,自动售检票系统的票卡种类及其功能。
	3. 了解自动售检票系统的清分系统和清分规则。
	4. 掌握自动检票机、自动售票机、半自动售票机的功能、结构和基本操作。
	5. 掌握自动售检票设备的基本故障处理。
	6. 理解地铁车站各岗位票务管理工作内容。
	7. 掌握地铁车站票据与台账,自动售检票系统现金及票务备品的管理。
	8. 掌握正常和特殊情况下的售检票作业、退票作业、钱箱更换及现金清点、票款收缴作业流程。

能力目标	1. 能掌握票务管理的基本概念。
	2. 能掌握车站票务岗位人员的能力品质培养。
	3. 能掌握乘客的票务事务需求。
	4. 能掌握票务服务的态度与要求。
	5. 能掌握票务服务中人际关系的处理。
	6. 能掌握票务服务中乘客的冲突、投诉心理。
素质目标	1. 独立获取知识的能力。逐步掌握科学的学习方法,不断地扩展知识面,更新知识结构;培养学生的自我学习与独立思考的能力。
	2. 科学观察和思维的能力。运用票务管理相应理论和经验,结合票务服务行业实际情况,解决票务服务过程中的实际问题。
	3. 专业知识应用能力。通过实习和见习的机会,熟悉票务服务行业的运营模式,并学会融会贯通,将所学知识和实际运用高度结合。
	4. 良好的沟通能力。通过学习中的各种方式,培养学习的沟通与人际交往能力。

#### (二) 多元课堂环境, 线上线下混合式教学

课程建设从城市轨道交通运营管理岗位的工作实际出发, 依托企业办学优势, 充分利用学校和企业各类实训资源, 按照“产学研用一体、教学资源共享”的建设思路, 从工作岗位实际出发, 以工作岗位情景为指引, 将课堂讲学从教室、三维仿真平台、实训室等多种角度来开展, 将专业知识与工作现场岗位必备技能进行深度产教融合, 最大化还原实际工作场景, 构建多元化的课堂环境, 充分调动学生学习积极性。

#### (三) “学以致用”的实训项目开发模式

课程除课内实训, 另设实训专周, 以岗位必备技能为导向, 将运营管理专业票务管理专业知识与票务实务有机地结合在一起, 开发实训项目, 增大实训、实践比例, 使学生能够系统、全面的掌握企业票务工作流程及票务管理方法, 加强学生对票务系统知识的理解、对票务管理方法的运用和对票务设备基本技能的训练, 让学生掌握 AFC 系统概念、票卡定义及运用规则、自动售检票设备的操作及简易维护、票务管理要求及规则等, 便于票务相关岗位的工作开展。

#### (四) 融合现场岗位新要求

现场票务设备发展变化快, 对票务管理岗位提出新要求, 需同时具备原 AFC 维保和站务岗位技能, 课程以现场新要求的实施开展为契机, 为避免教学照本宣科, 打造企业员工进校园, 以工作要求为指引, 专兼职教师展现各自优势, 使课程内容呈现的更丰富, 达到教学与生产的深度融合。

#### (五) 注重设备实训效果

实践教学是人才培养培训体系的重要组成部分, 是将理论转变为实践能力的桥梁, 是提升从业人员技能水平的重要手段, 也是职业教育的重要方向。课程通过学生“去认识、去接触、去操作”设备, 培养岗位需要的实操能力, 为激发学生学习兴趣, 课程对设备基本操作及简易故障处置实现了“教师——学生‘一对一’考核”, 以保证学生“听懂、学好、会用”。

## 四、总结

### (一) 进一步提高学生对工作岗位的认知度

课程以工作过程为导向, 按工作内容、工作过程的逻辑构建学习任务, 在教学过程中, 依托城市轨道交通运营和专业设备三维仿真培训系统、企业教师进校园, 让学生对合作企业的具体工作内容、工作要求、企业文化有了更深入的了解, 助推学生“毕业即上岗”, 减少企业对新入职员工二次培训的时间周期及用人周期。

### (二) 进一步激发学生学习积极性

根据职业院校的学生特点, 学生对实训、实践等动手实际操作的课程内容往往更感兴趣, 从而更愿意去学习。课程创造条件让学生积极主动的去探索、去尝试、去操作、去思考, 动手操作设备、对票务工作场景进行还原等, 学生积极性、参与度较高, 能有效达到课程知识目标及能力目标。

### (三) 进一步促进学生综合素质的培养与提升

为提升城市轨道交通管理专业学生票务职业能力, 培养符合企业需求的票务人员, 在岗位导向中, 强化企业与学校的深度融合, 使学生在实践教学掌握车站票务设备操作技能和票务管理作业方法, 在教学的过程中融合企业文化及企业新要求, 促使使学生在较短时间内提升其职业能力, 培养良好的专业技能、创新精神、劳动精神和工匠精神, 有较强的集体意识、团队合作精神和爱岗敬业的职业精神, 能够吃苦耐劳, 能够在班组中服从管理、有效沟通的高素质强技能的综合型人才有较大帮助, 对学生形成自主学习、终身学习有很大的推动作用。

## 参考文献:

- [1] 管莉军. 基于校企共建的城市轨道交通票务管理实践教学设计探讨——以山东职业学院城市轨道交通运营管理专业为例 [J]. 交通职业教育, 2016 (02).
- [2] 于涛. 基于工作过程系统化“城市轨道交通票务管理”课程开发 [J]. 交通职业教育, 2011 (04).
- [3] 王昭昭. 岗位导向的《城市轨道交通票务管理》课程实践教学创新研究 [J]. 冶金管理, 2020 (07).
- [4] 吴梦, 倩鲁娥, 刘丽娟.《城市轨道交通票务管理》课程“理实一体化”教学研究 [J]. 科技经济市场, 2018 (10).
- [5] 汪武芽. 岗位导向的《城市轨道交通票务管理》课程实践教学创新研究 [J]. 江西电力职业技术学院学报, 2015, 28 (03).
- [6] 孔祥睿. 现代学徒制背景下行动导向六步教学法的探索与思考——以《城市轨道交通票务管理》课程为例 [J]. 广东交通职业技术学院学报, 2020, 19 (04).