

高职高铁乘务专业服务礼仪教学中混合式教学模式的运用研究

何 萍

(无锡南洋职业技术学院, 江苏 无锡 214081)

摘要: 随着互联网的不断发展,越来越多的高职业院校开始注重在教学当中融入互联网元素,基于此,线上线下混合式教学的模式也逐渐被广大教师所应用。在我国经济不断发展的背景下,高速铁路进入了发展的黄金时期,时至今日也还在保持着巨大的增长潜力,在高速铁路上,乘务的服务水平决定了高铁的整体形象,故而优质的服务礼仪也成了对乘务工作人员的基本要求,更是提高相关企业核心竞争力的重要因素。鉴于此背景,高铁对乘务人才的服务礼仪提出了更高的标准与要求,也为高职高铁乘务专业服务礼仪教学带来了巨大的挑战。高铁乘务专业服务礼仪课程是高铁乘务专业当中的核心课程,其教学宗旨便是培养出具备高技能、高素养、高水准的高铁服务类人才。因此,教师在具体教学中应积极使用全新的教学模式,如线上线下混合式教学,提升学生的服务礼仪水平,通过线上线下优势互补的方式,提升学生的专业能力,推动混合式教学在乘务专业服务礼仪教学中的落实,提升高职高铁乘务专业教学成效。

关键词: 高职; 高铁乘务专业; 服务礼仪; 混合式教学; 运用策略

近年来,随着教育信息化进程的不断推进,我国教育在信息化方面已经进入了2.0时代,线上学习、空中课堂已经成为教育领域备受热捧的教育模式。也因此,教育教学方式也在发生着悄然的变化。尤其是在近两年,因为一些特殊的原因,全国范围内的教育进入了居家线上教学与学习的状态,这也促进了线上、线下相结合的混合式教学成为了教学的常态。而即便是从现代化教育的发展来看,混合式教学也具备着巨大的潜力,能够通过线上教学与线下教学的有效衔接,提高学生的学习积极性,为学生营造出多元化的教学环境,满足其个性化的学习需求,有效提升教学效率与质量。高铁旅客运输是铁路运输当中的核心模块,从交通以及经济发展的角度而言,铁路旅客运输有着重要的意义,因此乘务人员的服务礼仪水平也被摆在了首要的位置。高职院校应当顺应时代发展,以创新教学模式的方法,以混合式教学提升服务礼仪教学质量,为地方铁路输送高质量服务型人才。

一、混合式教学概述

混合式教学指的是将线上、线下两种教学模式互相融合的全新的教学模式,打破了传统教学依赖于课堂教学的限制,将教学的时间以及空间进行了延展,实现教学的革新。混合式教学大大拓宽了学生的学习渠道,也能够激发他们的学习兴趣,提升学习主动性,能够有效促进其全面发展。在混合式教学当中,教师根据教学内容将其以线上、线下的方式进行划分,让学生的学习过程具备层次感,循序渐进,有助于加深学生提升专业能力,也能够节省教师的教学精力,将教学放在更多延展性的内容上,扩宽学生知识面,让其知识结构变得丰富且多元,切实提升其个人素养。开展混合式教学并非是将教学数字化、信息化或者是智能化,而是为了从根本上提升专业学习的能力,而是通过线上线下两种教育方式的有机结合,实现教师教学效果与学生学习效果的双重

提升,为学生营造出高效学习的教学新形态。

二、混合式教学在高铁乘务服务礼仪教学中的优势

在传统的高铁乘务专业服务礼仪教学当中,教师在备课时往往会根据自己的教学经验,结合实际学情以及教学内容的重难点来制定教学目标、进行教学设计、组织教学流程。在课堂教学环节,教师在服务礼仪、接待礼仪、形体礼仪方面的教学当中,也是凭借自身的教学经验,按照教学设计进行教学。这种教学方式属于传统教学的范畴,而这种教学模式的弊端就在于无法让教育目标与专业知识贴合,也并未重视学生的实践能力,无法有效提升学生的职业素养。在高铁乘务专业服务礼仪传统教学中,教师的教学模式促进了学生功利化学习,难以将服务礼仪内化于心,导致出现职业生涯中服务水平下降的问题,这也是需要教师所警惕的。而基于建构主义、合作学习等相关理论而形成的混合式教学模式,能够将学生置于教学过程当中的主体地位,改善了传统教学当中教师灌输式的教学方式,让课程具备了互动性、探究性、过程性、层次性等。在混合式教学模式当中,高铁乘务专业服务礼仪的教学能够落在实处,从职业素养、理论知识、实践能力等方面提升学生的综合能力,使他们成为高质量、高水准的优质人才。在混合式教学模式之下,教师可以充分发挥出引导的作用,通过线上线下两种教学环境把握学生的学习状况,及时调整教学中不足的地方,增强高铁乘务专业服务礼仪教学的整体质量。

三、高铁乘务专业“服务礼仪”课程的特点

(一) 基础知识点多

在高铁乘务专业服务礼仪教学当中,其内容不仅仅是局限于“服务”二字,也并非只是简单涉及到礼仪的理论知识,而是以高铁运输行业作为核心进行延展,只不过核心在于服务礼仪方面。以本专业的基础知识举例,主要课程内容包括了仪态礼仪、仪表礼仪、东西方礼仪以及沟通礼仪等等,涉猎面较为广泛,其中每个课程都含有丰富的内容。以仪表礼仪课程为例,其中的细分内容便包括服饰、饰物、容貌以及发型,而在这个其中,例如服饰这个知识点当中便包含有很多细分的内容,包括各种工作场合的服饰要求、在工作期间的服饰要求等等。故而,这些知识点较为繁杂,对学生的记忆里有较高的要求,同时也为学习带来了难度。

(二) 适用范围广

在高速铁路运输行业中,服务礼仪是关键因素,更是从事该行业各类服务人员与旅客当中应当严格遵守的行为规范。高铁乘务员的工作本质上就是服务,所以在服务当中注重礼仪,这也是职业素养的核心内涵。现代服务讲究的是“以人为本、以客为尊”,故而该课程适用于高铁运输行业所有层次、级别的人员。例如基层从业者,如乘务员、乘服员、客运值班员、安检员、乘警等,都应当重视服务礼仪,不断提升服务水准,树立良好窗口形象。

(三) 实践性强

从高铁运输行业角度来说,其服务礼仪也是内在需求所产生的一种对工作基础要求,以及对基础要求的拓展。通俗而言,是从具体实践当中演化而来,最终形成专业的礼仪标准。它对具体

岗位的要求进行了综合性的整合,塑造成为了一套从业者应当遵守的工作范式。因此,高铁乘务专业服务礼仪具备较强的实践性,这也要求教师在授课时应当结合高铁行业的实际情况进行服务礼仪教学,立足于实践角度有针对性地传授学生理论知识以及实际运用能力,提升他们的综合能力以及职业素养。

四、高职高铁乘务专业服务礼仪教学中混合式教学模式的运用策略

(一) 重视课前导入

在服务礼仪教学开始之前,教师可通过线上平台向学生推送自制微课、慕课链接、PPT、音视频资料、自主学习任务单等,引导学生进行自主学习,这是实施混合式教学、推动线上线下教学的深度融合的重要前提。在此环节,学生可将其在完成自主学习任务单、进行在线学习的过程中遇到的种种问题,上传至线上班级平台,然后通过生生讨论、师生交流、教师答疑将其解决。师生在此环节的交流互动不仅可以帮助学生初步构建知识体系,也能够让教师通过平台反馈的数据,有针对性地为学生答疑解惑,帮助学生突破学习难点,并据此灵活进行教学方案的调整,实现课前、课中教学的有效衔接。

(二) 拓展服务礼仪教学资源

1. 以真实案例拓展资源

高铁服务是新时代新兴产物下的服务行业,高铁服务质量是高铁企业参与运输行业重要的竞争因素。在服务与礼仪中,为学生传授理论知识较为简单,但是若是要培养出学生良好的仪态礼仪、气质、内在修养则需要一个长期过程。在高铁乘务专业服务礼仪教学中,教师一定要对高铁市场需求有所了解,以实际高铁乘务人员的利益规范作为教学的最终目的,且在教学中要注重学生良好的服务意识与职业素养,为学生日后顺利走上工作岗位奠定坚实基础。而想要顺利实施教学目标,不仅要充分发挥教材功能,还要尽可能开发、利用校内外一切可利用的资源。因此,无论在什么服务课程的教学当中,为学生提供丰富的教学资源,不仅对学生的专业思维提升大有裨益,更能对教学空间进行多元化拓展,让学生时刻处于一种饱满的专业知识海洋当中,实现快速成长的目的。在高铁乘务专业服务礼仪教学过程当中,教师通过混合式教学法实现线上线下教学的有效融合,可以通过各个渠道,例如网络、现实高铁行业、高铁行业服务前沿资讯等为学生搜集优质的学习资源,不仅要拓宽学生对服务礼仪应用知识的认知,还要让其具备较强的职业素养。

例如,在讲解“礼的基本概念”之前,教师可以通过线上教学的方式,让学生明白礼的具体含义、内涵含义以及延伸含义,让学生明白礼是礼貌、礼节、礼仪、仪式、礼宾,但是如果只是纯粹的概念性的理论,学生无法理解其中的含义,这时教师便可以从具体高铁服务当中找到对应的真实案例,如在接待旅客时、遇到有问题的旅客时、遇到突发状况时等等,都应让学生找到真实的案例对应。学生通过在线上学习这些真实的案例,明白服务礼仪的基本概念,以及在真实工作当中应该怎么做。在线上学习时,难免会遇到一些无法理解的问题,那么这时候就可以在线下教学当中进行解决,教师针对学生的问题,挑选出现频率高的问题,为学生答疑解惑,促进学生专业能力的提升。

2. 以自主学习拓展资源

教师在本专业教学当中,应当整合教学资源,不断丰富课堂教学形式,提升教学实效。为此,在高铁乘务专业服务礼仪的实际教学中,专业的教师还应积极引导学生通过网络平台进行自主

学习,令其除了能够学习教材上的知识以外,还能对课本知识进行延伸性探究,让学生通过自主学习拓展自身的知识面,最大程度提升自身的服务能力。例如,在仪容仪表的学习当中,教师可以将概念性与实践性的内容分开来讲述,可以先让学生通过网络学习理论类的知识,然后在线下课堂当中直接进行实践,这样既延伸了课堂教学,又提高教学的效率,可谓一举多得。

(三) 基于“慕课”建立线上课程

教师应以“慕课”教育平台作为媒介,根据“服务礼仪”当中的知识点,打造出系列课程,并将其上传至平台,便于学生学习。基于方便学生浏览的目的,教师还可以为每节课程进行一些简单的介绍,直指教学目的的核心,让学生一目了然。在课程的制作当中,教师应当详略得当,并配合上相关的视频、图文等,让学生享受到较为全面的教学资源,拓宽他们的专业视野。学生登入慕课之后,能够根据教师所提供的学习材料,对课程进行学习,并且能够通过该平台向教师求助不懂的知识点以及学习困惑,而教师也可以通过该教育平台及时了解学生的学习进度,从而在线下课堂教学当中为学生进行着重讲述,增强教学的针对性与个性化。

(四) 线上+线下考核机制的创设

混合式教学高效整合线上与线下教学模式,给学生提供了高度自由的学习平台,学生在碎片化学习以及整合学习中加深了对服务礼仪的理解,提高了课程学习成效。教师可以安排课堂外线下的考核,还可以利用“慕课”平台进行线上考核,测试学习效果,从而帮助教师实时了解学生知识掌握情况。混合式教学通过线上线下综合性考核机制的方式,充分发挥出了混合式在服务礼仪教学当中的作用。传统单一性的考评方式不足以促进学生的服务毅力课程学习成绩,也无法提升其个人职业素养。在服务礼仪混合式教学模式当中,应该在采用终结性评价的同时也要使用过程性评价,并且使这两者相结合,在执行过程中还应掺入形成性评价。这三者的比例分别是5:3:2,以这三种评价方式建设考评体系,改善传统评价当中的不足,能够有效促进学生线上线下的学习自主性和积极性,提升学生专业素养,促进其个人全面发展。

综上所述,作为高铁乘务专业中的专业基础类课程,“服务礼仪”对培养高技能的高铁服务类人才的职业素养和职业技能的形成起到了确定的作用,我们应该正视该课程教学中存在的问题,利用混合式教学的方法,制定好教学目的,以多角度切入,切实提高高铁专业人才礼仪服务水平,为我国的高铁运输行业输送大量的优质人才。

参考文献:

- [1] 雷莲桂. 服务礼仪教学在高职高速铁路客运乘务专业的应用实践[J]. 广西教育, 2017(15): 2.
- [2] 龚美玲. 高职院校高铁乘务专业礼仪课的教学探讨[J]. 现代职业教育, 2020(13): 2.
- [3] 何静. 高铁乘务专业乘务礼仪课程教学实践与探索[J]. 课程教育研究: 学法教法研究, 2019(12): 1.
- [4] 刘莉. 融入铁路服务文化理念的高铁乘务专业《客运服务礼仪》课程设计[J]. 科学与财富, 2017(036): 13.

本文系无锡南洋职业技术学院“混合式教学课程建设”的研究成果