产教融合背景下城市轨道交通客运服务课程改革研究

姚慧欣

（成都交通高级技工学校，四川 成都 610000）

摘要：职业教育目的在于为各行各业培养更多高水平应用型、技能型人才，在教学实践过程中，产教融合是实现学校与企业联合，保证企业用人需求与学校教学内容紧密贴合的重要方式。课程，特别是专业课课程，作为人才培养过程中的主要载体，则必须坚持以企业生产实际为出发点，紧紧围绕岗位需求开展教育教学活动。本文从城市轨道交通客运服务课程产教融合教学改革工作中总结经验，探讨职业教育专业课程改革中存在的问题及改进的措施，并希望能够为城市轨道交通运输与管理专业其他专业课程的产教融合课程建设提供思路。

关键词：产教融合；职业教育；城市轨道交通客运服务

产教融合、校企合作是职业院校人才培养的基石，是职业教育发展的必由之路。想要实现学校教育与企业需求的无缝衔接，必须用好职业教育过程中专业课程教学这一重要抓手，也就是必须将产教融合落实到每一门课程之中去。对于课程教学而言，贴合实际的教学内容选取、匹配职业标准的课程标准设置以及真操实做的技能训练，有助于让学生学到实实在在的岗位操作技能，实现学生培育与企业就业零距离对接。

一、课程现状及问题分析

（一）课程现状

城市轨道交通客运服务是城市轨道交通运输与管理专业的专业核心课程，通过该课程培养，要求学生掌握客运服务基本技能，树立正确的服务意识并培养良好的服务心态，练就扎实的技能与培养正确的服务意识。但课程教学过程中，理论教学所占比例较大，学生对服务技能、服务技巧的学习多停留在理论层面。同时，由于服务意识、服务心态难以采取量化的方式进行考核，因此学生的学习效果与实际的工作需求之间存在一定差距。此外，由于企业生产现场的客运服务是不断完善、不断调整的动态过程，加之不断有新的客服设备、客服技术应用在生产现场，因此教学内容变化较快，传统的教学内容无法紧跟城市轨道交通企业发展的步伐。

（二）课程存在的问题

1. 客运服务课程实训环节多采用角色扮演、情景模拟等方式进行实训练习，虽在一定程度上能够锻炼学生的事务处理水平，但真实感较弱，学生锻炼效果有限。

2. 学生的服务能力较难通过具体的设备操作进行衡量，课程教学效果需通过学生实际进行事务处理进行检验，在学生能力的锻炼方面方式较为有限，方式较为单一。

3. 车站客运服务涉及内容广泛，从行车到票务，车站运作各个环节均渗透服务相关知识，如何使学生在相应的时间内学习到适用性最强、对于学生未来工作最实用的服务知识与技巧，涉及到各个知识点的梳理以及深浅程度的把控，课程内容的整合等诸多问题。

4. 课程考核评价对过程性考核重视不足，偏重理论知识考核，这导致学生对知识与技能的掌握流于形式，浮于表面，在一定程度上影响着培养学生的质量。

二、产教融合对城市轨道交通客运服务课程的意义

（一）产教融合的必要性

1. 产教融合有利于进一步激发学生的学习兴趣，提升学生对城市轨道交通运输与管理专业相关专业知识的学习热情。通过学校与企业的紧密合作，安排学生以志愿者形式参与到企业日常客运服务工作中，让学生体验并感受真实的客运服务岗位环境，有助于切实提升学生服务技能与服务水平。

2. 产教融合有利于提高教师自身的知识水平与业务能力。通过产教融合课程建设过程，教师将有更多的机会深入到企业生产现场，观摩、学习企业生产过程，了解企业最新的工作流程、岗位要求与设备操作规范，使教师的知识素养与岗位的工作实际接轨。同时，教师深入企业一线，也为专业课教师进行技能实践、提高实际操作能力创造了条件和机会，也有利于教师提高自身职业素养，有助于提高教学质量与效率。

3. 有利于助力运输专业培养复合型高技能人才，促进学校与社会接轨。产教融合是职业教育的本质特色，运输专业要培养的是具备专业素质与能力、能够从事运营服务工作的一线人才。通过产教融合，可以有效增强学生专业实践能力，锻炼学生具备岗位必备技能与素质，有利于促进运输专业健康、可持续发展。

（二）产教融合要解决的问题

1. 城市轨道交通客运服务课程产教融合的具体实施方案。

2. 如何将企业生产现场的实际事务融入到城市轨道交通客运服务教学过程中。

三、产教融合背景下城市轨道交通客运服务课程改革思路及措施

（一）产教融合型师资队伍建设

教师是学生从课堂到职场的领路人，教师对于学生未来所从事工作的职业发展规律、岗位技能要求、岗位工作任务熟悉与否，是学生能否快速适应岗位环境、进入工作状态的关键。

以成都交通高级技工学校城市轨道交通运输与管理专业为例，课程团队成员通过组织教师进行企业挂职锻炼和师资培训，使教师知识体系紧跟企业发展实际，不断提升教师自身职业素养与业务能力。同时，成都交通高级技工学校的校企合作企业和实习基地——成都地铁运营有限公司，作为城市轨道交通行业的大型国企和轨道交通运输与管理专业的对口单位，拥有强大技术力量背景和丰富的专业技术人员。因此，邀请成都地铁运营分公司客运管理的业务骨干参与到本课程教学团队中，为本课程的改革和实践提供支撑和配合。

（二）立足典型工作任务设计选取教学内容

城轨轨道交通运输与管理专业学生未来主要就业岗位是车站站务人员，主要包括初始岗位站务员、值班员及发展岗位值班站长及以上人员。客运服务工作贯穿于所有岗位工作场景之中，因此，要培养出能够尽快融入工作环境的高技能人才，教学内容应充分

考量岗位实际，除初始岗位所涉及的工作内容外，也需适当融入发展岗位的关键客运服务内容。在教学实践过程中，整合课程教学内容，以岗位要求为标准，精确定位课程内容，以职业应用为目的进行教学内容选取，构建岗位“必需”的理论知识体系框架，减少与岗位工作实际无关的内容，提高培养的针对性与规范性，提升理论知识的有用性和实践性。

（三）构建“三融合”的课程教学模式

充分发挥校企合作战略优势，对接岗位知识及技能要求，将教学内容与工作内容相融合、教学过程与生产过程相融合、教学评价与职业标准相融合，多种形式组织学生参与生产实践活动，通过实训及生产实践，帮助学生亲自体验技能形成与运用的原始过程，使学生的专业技能在生产实践的过程中得到锻炼和培养，从而提高人才培养的针对性。此外，将职业技能标准纳入评价体系，由企业专家与教师共同把握职业标准的主观评价维度，构建职业能力为导向的学习评价体系。

（四）探索“请进来、走出去”的实训教学模式

通过“生产任务进课堂，教学场景进现场”的方式，邀请企业专家、其他行业“服务明星”进行专题教学。成都地铁作为校外实习基地，积极发挥企业产业优势，由成都地铁运营分公司客运管理业务骨干作为企业教师，在城市轨道交通客运服务课程及专项实训教学过程中承担一定比例的教学任务，真正地做到所教即所用。同时，探索让学生走出校园，走出传统课堂，到相关岗位工作一线进行实践学习，使学生有机会近距离接触企业真实生产环境，帮助学生在职业岗位上感受职场氛围、企业文化、岗位任务以及工作压力，以更具体、真实的技能应用场景，来培养学生的服务技能与服务意识，达到让学生“听懂、学好、会用”的学习目标，为今后走向工作岗位打下良好的基础。

（五）建立以过程为导向的教学评价体系

教学评价应以“能力为本位”，即充分考量学生的专业知识、岗位技能与职业素养。因此在教学评价时，需要对学生整个学习过程中的行为进行评价。在教学评价体系中，除保留传统的笔试考试以考查学生专业知识掌握情况外，还需依据学生在听课以及完成任务的过程中的参与态度、与人交流、团队协作、对待问题的反应能力、创造能力、组织与协调能力等进行评价。并且在评价的各个环节有效融入企业的协同参与，体现企业实际需求的评价。如在校外实习中，可由企业教师直接对学生实习成绩进行打分，并将该分数按比例纳入课程的最终得分中。

（六）构建线上线下混合式教学平台

线上线下的混合教学模式是一种可以使学生在学习过程中跨越时间和空间的教学模式。通过网络化的线上教学以及现实中的线下教学相结合，可以有效延长课堂时间，并丰富课堂形式。

四、实施策略

以成都交通高级技工学校为例，在城市轨道交通客运服务课程产教融合过程中，分阶段对课程标准、教学内容、教学实践进行整合及设计，具体安排如下：

第一阶段

（1）生产岗位前期调研，整理客服类典型工作任务，并提取对应知识与技能。

（2）对典型工作任务进行加工设计，形成教学材料，理清课程建设内容、思路及目录。

第二阶段

（1）产教融合课程方法研究，完成基于岗位能力要求的课程标准修订。

（2）完成教学资源库建设，以工作任务划分教学内容，成以任务分类为单元的涵盖教学课件、图片素材、案例素材、题库等的资源包。

第三阶段

（1）产教融合教学实践研究，及时进行实践反馈，根据动态调整教学设计。

（2）基于教学项目，编写配套活页式教材，并同步至线学平台，指导学生学习。

（3）收集教学材料，根据教学实践成果，进一步总结、课程设计，完成课程资源建设。

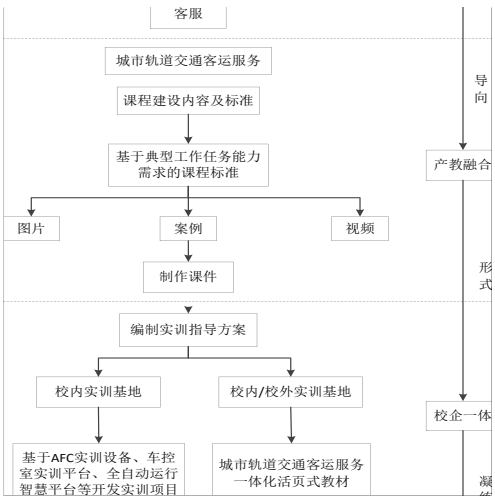

图 1 技术路线图

五、结语

推进“产教融合、校企合作”是发展我国职业教育发展要途径。职业教育肩负着为国家各行各业输送更多高技能应人才的重要使命，必须探索新的教学模式，打破传统的课堂模式，让学生走出教室，走向岗位。结合城市轨道交通运输专业学生的具体学情，就需要让学生尽可能多的接触岗位实在专业课教学过程及实践锻炼过程中增加企业现场实践机会促专业学生把学到的专业知识与技能运用到城市轨道交通车运业务运作过程中，促进学生对岗位核心技能的理解与掌握实提升学生的技能水平与业务能力，使学生真正适应行业的发适应岗位的需求。

参考文献：

[1] 葛春艳 . 基于产教融合的高等职业教育专业课程改革研究 现代商贸工业，2022，43（11）：3.

[2] 周绍梅 . 产业转型升级视角下职业教育产教融合的症破解 [J]. 教育与职业，2018（2）：7.

[3] 杨善江 . 产教融合：产业深度转型下现代职业教育发必由之路 [J]. 教育与职业，2014（33）：3.