

职业能力为导向的轨道交通服务礼仪课程建设

易志

(重庆公共运输职业学院 402247)

摘要:近几年,国家教育事业加快了发展步伐,为了适应市场人才供应需求,提高人才供应品质,各个院校也不断地对自身的教育教学方式进行了改革。高职院校是现代新兴的一种人才培养院校,其主要目的在于培养技术性人才,可以直接为岗位提供所需的专业人才。轨道交通服务礼仪课程是许多高职院校中的特色课程,可以为现代繁荣的轨道交通提供服务人员。但是目前的课程建设还存在许多问题。有学者认为,以职业能力为导向进行轨道交通服务礼仪课程建设可以有效提高教学质量。基于此,文章探讨了以职业能力为导向的轨道交通服务礼仪课程建设方式。

关键词:职业能力;轨道交通服务礼仪;课程建设问题;课程设计;解决措施

依据教育部门最新发布的高职教育创新发展计划,要在全中国范围内开设一千多个精品课程。这些精品课程的开放为轨道交通服务礼仪课程建设提供了新的契机^[1]。轨道交通服务礼仪与轨道交通事业的发展息息相关,以往院校所培养的人才缺乏实践能力,理论成果的转化率比较低,实际轨道交通服务工作比较复杂,因此所培养的人才缺乏应变能力,无法有效处理实际工作中出现的突发性问题。以职业能力为导向,就是以职业需求为导向,注重培养学生的综合素养,尤其是工作能力,以满足现代轨道交通的服务需求。

1、轨道交通服务礼仪课程建设的问题分析

1.1 兴起较晚,缺少经验

我国轨道交通体系的发展得比较晚,有常见轨道交通与(铁路列车、高速铁路等)城市轨道交通,轨道交通系统的发展和完善提高了其对于人力资源的供应需求。但是,我国轨道交通服务礼仪课程兴起较晚,许多院校甚至还没有开设专业的课程,在轨道交通服务礼仪课程建设中还存在许多问题和空白。例如,课程设计不具有针对性,人们传统理念中的轨道交通服务礼仪仅在于“服务”二次,事实上,轨道交通服务人员同时承担了交通疏散任务、安全管理任务等多项工作。而实际的轨道交通课程中,缺少了对这一部分的培训和教育^[2]。轨道交通服务礼仪课程建设不仅要培养学生的服务意识和能力,还要注意培养学生的岗位责任意识和职业精神等。而在实际的课程设计中,没有结合我国实际轨道交通服务工作状况,理论知识和实际工作之间存在较大的差异,使得学生毕业之后,缺少应变能力。

1.2 缺少相关的考核体系

轨道交通服务礼仪课程建设包含了培训教育和考核两个体系。其中,考核体系主要用于评估学生的学习成果。目前,我国教育系统受传统教学方式和观念的影响较重,对于学生的考核,仍然停留在理论知识考核阶段,一些学校或是专业虽然设计了实践考试环节,但在整体考试结果中占比较小,理论考核结果占比仍然较大。轨道交通服务工作是一项实践性较强的工作,对学生的实践能力有着较高的要求。但在考核方式中,却未能有效体现对于学生实践能力和工作能力的评估作用。这样的考核方式无法全面真实反映学生的学习成果,对于学生的实践灵活能力培养也存在许多不利影响^[3]。

2、课程设计理念

2.1 与岗位技能培养实现对接

轨道交通服务礼仪课程旨在为轨道交通提供服务型人才,因此,在进行课程设计时,需要以培养学生职业气质和唤醒学生职业意识为目标,以提高学生沟通能力、接待能力等为基础要素。课程内容的设计应当紧跟当前轨道交通体系的发展需求和课程目标、基本要素进行。其次,课程设计还需要结合轨道交通运行理念进行。总之,要求与岗位技能培养实现对接。

2.2 与职业能力培养实现对接

让学生掌握一定的职业能力是高职院校办学的根本原因。培养轨道交通服务人才,首先要从培养礼仪意识开始,结合现代轨道交通服务岗位需求,设计相关的礼仪知识内容,确保课程设计和职业能力培养实现对接^[4]。

2.3 与职业素养培养实现对接

个人的职业素养决定了这个人在今后的工作岗位中所展现出的工作投入度、工作责任心等。在轨道交通服务礼仪课程建设中,必须实现与职业素养培养相对接,例如定期组织开展校外实训,开设第二课堂,进行礼仪技能竞技活动等。

3、职业能力导向下轨道交通服务礼仪课程建设策略分析

3.1 建立优秀的课程建设团队

课程建设团队直接决定了课程建设内容的合理性与科学性,与

人才培养效果息息相关。我国轨道交通服务业发展较晚,因此相应的院校培训体系还不够完善,缺乏先进的师资力量。因此,必须建立优秀的课程建设团队。例如,该团队成员为10人,中级和高级职称人才在80%以上,初级职称在20%以下^[5]。实际人员选拔中,可以根据人才情况对以上要求灵活调整,如针对具有丰富工作经验、获得过相关表彰或是取得一定成就的人员,可以适当降低标准。团队成员必须具备礼仪课程授课经验、工作经验或是课程建设经验。

3.2 加强情境教学的方法使用

以职业能力为导向,要求培养出具有较高职业素养和实践能力的人才。在课程建设中,要注意采用新的教学方式,使课程教学与职业岗位紧密相连。在进行课程设计时,可以加强应用情景教学方式,该教学方式是通过创建一定的教学情景,由学生进行角色扮演,利用所学知识,解决该情景中出现的各种情况,这种方法有利于帮助学生锻炼实践能力、应变能力和处突能力,从而打牢基础。

3.2 以岗位为基础的轨道交通服务礼仪课程设计

轨道交通服务岗位对于大多数人来说都是比较陌生的,在设计教学课程时,必须将岗位作为基础,让学生的职业能力得到培养和强化,这样才能确保毕业后快速地适应工作岗位。在课程内容的设计中,深入市场调研,了解市场人才的需求层次、结构以及特点等,设计团队更应当主动投身实践工作中,明确轨道交通服务礼仪和相关工作流程,完善自身的知识结构和实践能力。其次,要将理论知识和实训内容紧密结合,对于所学理论知识,需要搭配相应的实训课程,加深学生对理论知识的记忆,提高理论知识的成果转化率,避免“纸上谈兵”情况的出现。

3.3 在线互动模式

传统的课程设计一般将教学地点设计在课堂上,这样的设计不利于发挥学生的积极性和灵活性。现代,应当多注重使用信息技术,建立在线互动的教学模式。可以以视频、电子图文的方式展现《城市轨道交通服务礼仪》课程内容,同时,动画或是真实模拟实际工作环境、录制工作情况,上传到网页或是专门的客户端,提供给学生学习。这种设计方法可以达到身临其境的效果,同时提升学生学习兴趣。

3.4 课程考评的设计与实施

传统,以理论考试为主的考核方式已经不再适用于现代的人才培养需求。关于轨道交通服务礼仪课程教学成果的考核,需要深入结合职业能力,以检验学生实际工作能力为目的,进行实践考核。例如,随机设立工作情景,让学生基于服务岗位立即对问题进行处理,而后由老师进行评估。

结束语

以职业能力为导向,对轨道交通服务礼仪课程进行设计,是要紧紧依靠市场人才需求,对课程内容、教学方式、考核方式等进行设计改革,注重实践型人才的培养,全面为轨道交通系统输送优质人才。

参考文献:

- [1]李洁.浅谈以职业能力为导向的轨道交通服务礼仪课程建设[J].求知导刊,2017,(21):93.
- [2]焦巍.情景教学法《城市轨道交通服务礼仪》课程中的教学研究[J].中外交流,2020,27(17):117.
- [3]刘立红.高职轨道交通服务礼仪课程线上线下混合教学策略探究[J].年轻人,2019,(9):66.
- [4]张怡.史歌.高职《城市轨道交通服务礼仪》精品在线开放课程建设初探[J].中国高新区,2018,(2):56-57.
- [5]梁晓芳.高职城市轨道交通客运服务礼仪课程标准制定的研究与实践[J].商情,2018,(8):107-108.