

浅谈高铁乘务专业面试礼仪实训教学

◆申静

(襄阳职业技术学院旅游与艺术学院 湖北襄阳 441050)

摘要: 面试礼仪实训课,对于即将踏上高乘列车的学生来说,铺好了职业理想的第一块砖。根据目前高铁乘务面试礼仪教学现状,分析高乘专业面试礼仪课程的重要性,以及现存亟待解决的问题,研究提高专业学生面试礼仪实训方法,从强化实训教学,校企联动加强实训基地建设,以及建立双师型教师等方面对学生的礼仪核心素养进行了积极的探索。
关键词: 高铁乘务; 面试礼仪; 实训

一、高乘专业学生面试礼仪能力培养的重要性

作为高铁乘务专业的学生,想要踏上高乘的铁车,通过铁路企业的顶岗实习面试是高乘展翅的第一步。然而不少学生在面试时的表现不尽如意,与职业梦想擦肩而过。高铁乘务是铁路服务行业的高端岗位,代表了铁路服务行业的最高水平,而车厢又是一个特殊的服务环境,高乘人员必须要在这种特殊的工作岗位上为旅客提供全面而优质的服务。因此,面试时如果没有较强的礼仪能力和技巧,就很难吸引考官的法眼,难以进入高乘岗位。

在报考高铁乘务专业的学生中,大部分形象出众,然而由于学生在中学期间并没有高铁乘务面试礼仪和技巧的基础,大学又没有开设面试实训的相关课程,导致有的学生紧张怯场影响了面试表现。没有面试礼仪基础,缺乏相应的专业面试训练,在面试时成为考官关注的焦点,就会出现结巴、颤抖等紧张和不自信的表现。有的学生甚至没有高铁服务和礼仪的意识和习惯,在日常生活中不注意自己的形态体态,如脖子前伸、驼背、高低肩、长短腿等,直接影响了仪态美。还有的学生网络手机依赖症低头族,以前要靠人与人之间面对面沟通来解决的问题,而今变成了人与手机的沟通。调查研究显示,接近一半的大学生存在面对面的交际问题。而作为高铁乘务专业的学生,面试时关键就是面对面与考官交流,这样一来,就会出现部分学生面试礼仪能力不符合高乘岗位要求,面试失利的问题。

面试礼仪实训教学可以让高乘学生提前熟悉面试的流程环节,加强自我的紧迫感,从而掌握更多的面试礼仪知识和技能,提高自己的面试礼仪能力和应变能力,并且提高自我的心理素质,在实训的过程中逐渐适应紧张感,学会自我调适、实践和自我反思。因此,开设面试礼仪实训课,提高高乘专业学生的面试礼仪和技巧实训非常必要。

二、高乘专业学生面试礼仪实训教学现状

(一) 面试礼仪实训环节薄弱

在现行的高铁乘务专业课程中,由于各方面要素的影响制约,面试礼仪教学的学时设置并不多,面试礼仪课程总数一般在48课时左右,教师难以兼顾平衡课堂理论教学与实训的学时分配,导致学生的实训效果并不理想。面试礼仪实训教学动作规范要求多而细,教师一个人面对五十人左右的大班教学,整体效果不尽人意。其次,面试礼仪教学实训的内容和高铁乘务行业的联动的也并不一致。在礼仪实训内容上仅仅实操练习一些基本的面试礼仪行为规范和技巧,没有结合高铁乘务具体的职业素养规范,以致出现高铁专业学生在校期间所学知识技能不能紧跟或满足今后所从事岗位的要求。

(二) 学生职业综合素质培养不完善

铁路运输高速发展,高质量的高铁乘务服务是发展的核心要素。目前高乘专业人才选拔面试正在从“选美型”,向“素质型”过渡。而大部分高职院校在专业人才培养教育中,为了提高就业率,片面强调学生的专业技能,在学生的面试专业知识和专业技能方面下了不少功夫,而忽视了作为服务行业的高铁乘务工作,其专业知识和相关技能只是最基本的要求,强化学生的职业内心服务意识等软素质的培养才是高职院校应予以高度关注的。

(三) 高乘专业师资力量薄弱

由于高铁是近些年才迅猛发展起来的行业,很多高校开办高乘专业时间短,经验少,高铁乘务专业教师队伍也相对薄弱缺乏。有的是其他专业的教师经过专业培训转型而来,有的是校企合作兼职教师,还有的是不懂高铁专业的教师直接接手从事教学工作。所以高职院校不仅面临着高铁专业教师专业性不强,也面临着专业教师不稳定的问题。高铁乘务专业教师师资力量薄弱,师水平亟待提高。

三、高乘专业学生面试礼仪策略优化

(一) 紧密结合专业, 强化面试礼仪实训环节

现代教育家陶行知先生,面对中国注入式教授法存在的问题提出了“教学做合一”法。高职院校为了与时俱进企业对人才的需求,应该制定符合专业人才的培养目标,适时的灵活的调整人才培养方案,以培养高乘学生的职业技能为主线,以实践实效性为原则,完善高铁乘务专业课程框架体系,将面试礼仪实训课和高乘职业岗位紧密联系,突出面试的专业性,重视礼仪的实践性。从具体教学实训而言,需要专业教师在教学实施的过程中采用上课下多样式的教学方法互动,如课堂演示教学法、案例解析法、角色扮演活动法等,打造教、学、做一体的实训教学模式,形成知识与能力相互滋养、合二为一,完善面试服务技能的过程,为今后走上高乘岗位铺好第一块砖。

(二) 以能力培养为中心, 加强实训基地建设

以高乘专业学生的专业技能培养为重点,联动校企实训基地建设。院校想要建立和企业持久稳定的联动合作,促进双方联动共振双赢,其最基本的保障便是以高乘专业技能培养为重点,深化院校专业教学能力。但从高铁乘务专业的教学情况来看,由于高职院校的学生基础普遍较弱,对理论知识的理解不够深入,这就需要加强学生的实训操作能力。在校企互融联动模式下,院校和企业共同打造专业核心课程配套的实训教学基地,如面试服务礼仪实训室、高铁动车实训模拟舱等,让学生的实训环境和高铁乘务服务模式紧密结合,为学生走向工作岗位打下坚实的基础。

(三) 设立双师型教师系统

高铁乘务专业教师师资力量薄弱,为使院校培养出的高铁乘务学生更为吻合铁路乘务要求,高乘专业教师具备扎实的相关理论知识这只是基础,更为重要的是还要下企业积累丰富的实践经验。在教学中不但能做到向学生讲解面试礼仪专业规范,还要求以身作则,示范教学,及时解决学生提出的专业问题。建立校企互融共振模式,院校遴选专业课教师到相关企业真正实践,高铁企业给院校选派经验丰富的优秀兼职教师,并且从校内学习和校外实践不同角度进行评价,设立双师双评系统。

四、小结

面试礼仪实训课,对于即将踏上高乘列车的学生来说,铺好了职业理想的第一块砖,然而目前高铁乘务面试礼仪课程面临着诸多问题,本文从加强实训基地建设,强化实训教学以及建立双师型教师等方面进行了阐述,存在诸多不完善的地方,为此还要不断努力,继续研究。

参考文献:

- [1]舒怡.《旅游服务礼仪》课堂改革实施方案——论实践教学在旅游服务礼仪课程的应用[J].现代教育管理,2016(7).
- [2]罗绚丽.湖南高职院校高铁乘务专业人才需求分析与培养定位[J].产业与科技论坛,2016,15(8):181-182.
- [3]董正秀.铁路运输服务礼仪[M].北京:中国铁路出版社,2013:9-13.

作者简介: 申静,1988年12月生,女,汉族,湖北省襄阳市,助教,硕士研究生,目前从事教育教学相关工作。