

“城市轨道交通客运服务”课程的改革实践^{*}

丛 丛 李俊辉 黎新华

(广东交通职业技术学院, 广东 广州 510650)

摘 要:“城市轨道交通客运服务”是城市轨道交通运营企业一线员工必须学习的基础课程。文章通过“三维融合、三层实训”对课程实践教学模式进行改革,并以企业岗位工作过程为基础归纳岗位职业能力,重构课程教学内容,并探索课程教学方法,广泛采用不同的教学形式和方法进行授课,提升学生的职业能力。

关键词:城市轨道交通;客运服务;职业能力;教学改革

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9846.2015.04.019

中图分类号: U239.5;G642.0

文献标志码: A

文章编号: 1672-9846(2015)04-0073-04

轨道交通行业属于新兴行业,且处于快速发展期,行业虽然大但企业类型少,以珠三角为例,学生就业的对象主要为以广州地铁、深圳地铁为代表的国有大型地铁公司。从轨道交通企业用人的角度看,由于城市轨道交通运营管理专业属于实践性、技能性、操作性较强专业,要求招收的毕业生具有从事轨道交通运营管理工作的管理理念、专业知识、操作技能与职业素养。其中的职业素养就包涵了客运服务技巧以及乘客沟通等内容。客运服务不但体现了个人的综合素质,也反映了管理的高境界。无论是车站站务员、值班员、值班站长还是其他地铁运营一线服务岗位,都需要掌握城市轨道交通客运服务知识,熟悉客运服务规则,因此,“城市轨道交通客运服务”已经成为轨道交通企业运营一线各岗位员工必须学习的

一门基础性课程。然而,目前轨道类高职院校主要开设的是服务礼仪课程,针对轨道交通行业运营服务课程的研究相对较少,没有根据轨道交通企业岗位的特色和需求进行针对性的教学内容设计,因此迫切地需要改革。本文在对广州、深圳、上海、东莞等轨道交通企业深入调研和订单班合作的基础上,在行业企业的建议和支持下进行课程教学改革实践探索。

一、“三维融合、三层实训”的实践教学模式改革
遵循“以就业为导向,以能力为根本”的高职教育理念,根据轨道交通企业服务运营特色及对应实际岗位的能力需求,在本课程教学中推行“三维融合、三层实训”的实践教学模式,培养具有现代服务理念,能胜任轨道交通企业定向培养的要求,如车站站务员、票务员、值班员等一线服务岗

*收稿日期:2015-09-01

基金项目:中国交通教育研究会项目“基于现代学徒制的城市轨道交通运营管理专业人才培养模式研究”(编号:交教研 1402-35);广东交通职业技术学院项目“基于工作过程的高职城市轨道交通运营管理专业微课建设与应用研究——以‘客运服务’微课为例”(编号:AK16Y14077)。

作者简介:丛 丛(1984-),女,山东威海人,广东交通职业技术学院轨道交通学院讲师,主要从事城市轨道交通运营管理研究。

李俊辉(1984-),男,湖南永州人,广东交通职业技术学院轨道交通学院讲师,主要从事交通运输规划与管理研究。

黎新华(1969-),男,湖北通州人,广东交通职业技术学院轨道交通学院副教授,主要从事交通运输规划与管理研究。

位的技术技能型人才。

(一)“三维融合”的内涵

“三维融合”即综合素质与专业技能的融合、课程内容与工作任务融合、实训基地与现场融合。在课程教学中融入企业文化宣传,灌输轨道交通企业一线服务岗位所需的职业素养和专业技能,依托学校基本素质课程、大学生素质拓展以及暑期社会实践活动,特别是依托在项目教学中对学生进行综合素质的培养。

在分析一线服务岗位职业标准和岗位能力的基础上,紧扣轨道交通企业岗位工作任务,提高学生的职业岗位技能,使学生的职业道德、职业素养和职业能力培养置于企业的环境与标准之内,达到“课程内容与工作任务合一”,提前达到企业的上岗标准和要求。

在实训环节,将工作现场场景融入校内实训内容。如地铁站站务员乘客服务现场,融入实训环节,学习乘客服务流程:包括乘客问询服务、乘客引导、进出站服务、安全检查服务、纠纷处理、广播服务、特殊乘客服务等。同时,通过在课程教学中使用真实案例剖析,现场客运顶岗实习等环节使学生在校内期间,始终接受专业技能训练。

(二)“三层实训”的内涵

为实现高素质、强技能培养目标,将城市轨道交通课程的实训环节扩展到五个学期进行,通过

三层实训的教学模式,层层递进培养学生的客运服务专业技能。打破传统实训周的模式,进行全阶段的融合培养,将课程学习与社会实践相结合(见表1)。

二、基于职业能力分析的教学内容改革

通过调研目标城市轨道交通企业,将岗位工作过程转化为具体能力要求,并整合客运服务具体岗位工作任务技能要求,形成轨道客运服务岗位的工作任务及职业能力单元。根据与客运服务相关的职业能力单元,改革和梳理“城市轨道交通客运服务”课程重要知识点,形成基于企业岗位职业能力的教学内容(见图1)。

通过调研目标轨道交通企业,组织轨道交通企业运营一线岗位专家、骨干召开职业能力专题分析会,由职业教育专家主持引导,行业企业技术骨干根据各岗位的工作过程,梳理工作岗位所需的岗位能力,制定“职业能力单元”^[1]。其中与城市轨道交通客运服务相关的职业能力领域、工作任务以及职业能力单元数量如图2所示。

具体职业能力单元采用标准模板,由调研企业的一线运营服务专家骨干进行总结提炼,具体职业能力单元模板设计包括单元名称、单元编号、模块描述、能力要求、评价指引六个项目^[2-3](见表2)。通过对课程相关职业能力单元的分析,构建相应的课程教学具体内容(见图2)。

表1 “城市轨道交通客运服务”课程三层实训过程示意表

实践层次	学习时间	形式	内容
第一层 课内实训	第2学期课内	在本课程授课场所(教室或校内生产性实训场地)通过角色扮演、情境设置、案例分析、模拟操练等形式进行基本专业技能培养	仪态礼仪实操、乘车引导五步曲、站务岗角色扮演、沟通技巧训练
第二层 模块实训 (实习)	第2学期1周	地铁车站参观学习,听企业宣讲,增强感性认识,进行职业基本技能和关键能力培养	客运服务岗位认知
	第3学期1周	项目实训	服务岗位化妆
	第4学期1周	项目实训	客运服务规则认知
	第1-4学期机动周	站务顶岗实习、地铁志愿者服务	客运服务现场实训、事务处理及安全设备的使用
第三层 岗位实训	第1-3学期	取得专业证书	考取急救证、客运服务上岗证
	第3学期末	学院从有意到地铁公司工作的学生中择优推荐,地铁公司在此基础上对学生进行二次选拔	
	第4学期	对接企业一线服务岗位要求,进行企业特色化客运服务技能训练。	客伤处理、乘客纠纷处理、乘客投诉处理、危险品检查处理、突发事件应急处理
	第5-6学期	一线服务岗位上岗训练,在企业方“师傅”的指导下,进行培训与顶岗实习。	客运服务岗位全部任务

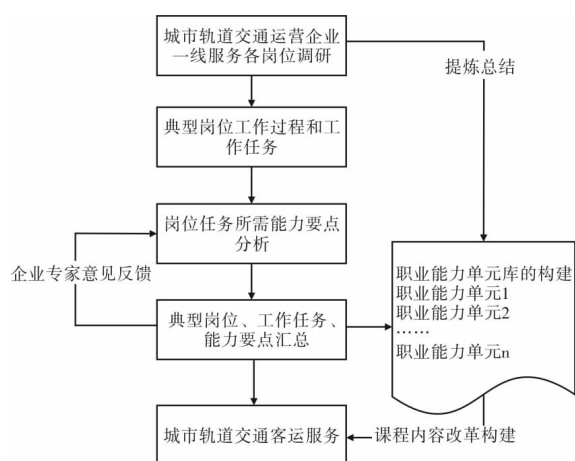


图 1 “城市轨道交通客运服务”课程内容构建过程

表 2 “城市轨道交通客运服务”相关职业能力单元举例

模块	内容
单元名称	客伤证据留存、资料收集及乘客安抚
单元编号	ZYNL092
模块描述	能够进行客伤事件证据留存、客伤资料收集、乘客安抚工作
级别	3 级
能力要求	能力要求:(1)熟知客伤资料收集方法与技巧;(2)灵活进行取证并留存证据(挽留目击证人,经过书写,现场拍照、录音等);(3)及时耐心进行乘客安抚工作
评价考核指引	能力评估要点:(1)能够按规定进行客伤资料收集;(2)能够在规定的范围内进行证据留存;(3)能够进行乘客安抚工作

(1) “城市轨道交通客运服务”相关的职业能力分析

工作领域编号	工作领域	工作任务编号	工作任务	职业能力单元 (数量)
GZLY01	乘客事务服务	GZRW01	仪容仪表规范	4
		GZRW02	问询	3
		GZRW03	服务事务处理	15
		GZRW14	正常巡视	12
GZLY03	客运服务	GZRW15	危险品控制	6
		GZRW16	设备设施巡视和操作	7
		GZRW17	客流组织与引导	10
		GZRW18	设备与客流监控	4
		GZRW19	客伤处理	5

(3) “城市轨道交通客运服务”课程教学方法

教学方法	具体方式
角色扮演	根据岗位设定企业岗位角色,情景模拟,如站台岗乘车引导五部曲
案例教学	选取广州地铁、深圳地铁、上海地铁等典型的客运服务案例,如客伤处理、乘客投诉案例等
项目教学	根据实际工作场景,形成多个综合性项目,并通过企业工作现场进行训练
任务驱动教学	根据岗位工作过程分解成工作任务,设计任务工作页
视频教学	利用动画、视频等手段,演示客运服务的规则

(2) 基于职业能力单元的课程教学内容

教学内容:
 客运服务人员仪表仪态
 地铁员工制服穿着
 服务语言使用与沟通技巧
 客运服务规则
 客流控制规则与技巧
 服务设备设施
 “三品”识别
 客伤处理
 突发情况应急服务
 乘客纠纷处理

图 2 基于职业能力分析的“城市轨道交通客运服务”课程构建流程图

三、“开放课堂、过程引导、任务驱动”“从学校到企业,从课堂到现场”的课程教学方法改革

(一)“开放课堂、过程引导、任务驱动”的教学模式改革

按照“工学结合”“教、学、做”一体化的要求,结合“城市轨道交通客运服务”课程的独特性,探索“开放课堂、过程引导、项目驱动”的新型教学模式,提高学生的综合素质与专业技能。

轨道交通作为新型服务行业,由于岗位工作的特殊性和多变性,既需要针对交通客运服务行

业的礼仪知识和素养,又需要切合岗位实际的服务技巧和技能。开放课堂不同于传统教学模式,以学生为主导,教师起引导作用,结合客运服务所对应的工作岗位工作过程及能力单元,采用多种教学方法^[4](见图 2),进行开放教学,在工作过程的引导下,研习和熟练掌握岗位所需的技能与技巧。在课程教学中引入虚拟任务或真实企业案例,让学生在项目中提升职业素质与专业技能。例如,在“城市轨道交通客运服务”中设置一个乘客纠纷案例,学生分配不同的岗位,通过具体的操

作过程,各岗位配合,通过任务驱动绕过枯燥的客运服务规则制度,学生在开放课堂,工作过程引导中灵活地学习专业知识。

(二)“从学校到企业,从课堂到现场”的课程教学方法设计

“城市轨道交通客运服务”是一门实践性、社会性非常强的课程,它立足于企业一线服务岗位工作。传统教学的授课是在学校完成的,这种设计并不适合本课程。“从学校到企业,从课堂到现场”是指将教学搬到企业现场,利用企业的真实场景,让学生更直接地学习和实践,如在教学过程中邀请企业导师加入,以地铁志愿者的形式,派出学生现场实践,进行客运服务工作,在真实的工作环境中

体会、学习与提升。

参考文献:

- [1]刘越琪,孟国强,郭海龙.能力核心的汽车运用技术专业现代职教课程体系的构建[M].广州:暨南大学出版社,2010:21—22.
- [2]李俊辉,黎新华.城市轨道交通行车组织课程教学改革研究与实践[J].当代职业教育,2015,(7):23—25.
- [3]温福军,黄俊刚,郭海龙.职业能力分级培养的汽车类专业中高职衔接体系研究[J].中国职业技术教育,2013,(29):38—42.
- [4]应力恒.基于工作过程的课程项目化教学改革[J].中国职业技术教育,2008,(22):36—38.

铁路后市场存千亿商机 运维服务业高景气可期

据中国交通报 2015 年 12 月 8 日报道,近年来,在“一带一路”建设以及铁路“走出去”等重大战略助推下,我国铁路车辆设备出口高速增长。另外,“十三五”期间铁路投资将继续保持增长势头。但随着时间推移,大部分铁路车辆将陆续进入检修保养周期,轨道交通安全运营、维修保养、检验检测需求将快速增长。机构认为,铁路行业已逐渐由大规模“设计建造”阶段转入长期“设计建造与运营维护并重”阶段,预计 2020 年铁路后市场规模将达到 2000 亿元。

铁路后市场是指铁路车辆从售出到报废的过程中,围绕铁路车辆售后使用、维修环节中各种后继需要和服务而产生的一系列交易活动。从设备的角度来看,主要包括两类:一类是铁路车辆零部件;另一类是运维监测检测市场相关设备。

值得一提的是,在国家战略的助推下,我国铁路车辆设备出口将继续保持快速增长的势头。据中国产业信息网最新数据显示,今年 10 月份我国铁路机车车辆配件制造出口交货值达到 4.2 亿元,同比增长 50.93%;今年 1 月至 10 月铁路机车车辆配件制造出口交货值达到 51 亿元,同比增长 93.38%。我国铁路“走出去”主要分为两个层面:一是轨道交通装备出口;二是“产品+服务”的铁路整体解决方案出口。目前,我国的轨道

交通出口仍是以单一设备、车辆等硬件为主,相关服务出口的比重较低。随着未来轨道交通“产品+服务”的整体解决方案的出口模式进一步成熟,海外市场对我国轨道交通运营安全、维护的需求也将得到较大的提升。

国家统计局数据显示,去年我国铁路营业里程已经达到 11.2 万公里,仅次于美国位居世界第二位,其中,高铁营业里程突破 1.6 万公里,占全球的 60%以上。我国铁路各类车辆总计 80.3 万辆,其中,动车组 1.12 万辆,2000 年至 2014 年,年均复合增速为 41%。今年我国铁路车辆投资额为 1200 亿元,按 25%维保市场计算,铁路后市场空间将达 300 亿元,其中,运维检测市场年均 66 亿元,维修、零部件更换市场 264 亿元。机构预计,到 2020 年,铁路后市场年均市场规模将达到 2000 亿元,年复合增长率为 47%,其中,运维检测市场年均将达 500 亿元,年复合增长率为 49%,维修、零部件更换市场将达 1500 亿元。我国铁路车辆维保市场约占车辆市场的 26%,而其他国家的比例为 55%,我国铁路后市场仍存较大的发展空间。

随着国家政策的持续扶持,以及铁路建设的高涨都将推动铁路运维服务的需求,铁路运维监测检测等相关企业有望率先受益。