

高速铁路客运乘务专业课程标准与 职业岗位技能标准对接的研究

文 / 卢炳欣

摘要：高速铁路的迅猛发展给高速铁路客运乘务专业提供了极大的市场需求，本文紧紧围绕着我国新颁发《高等职业学校高速铁路客运乘务专业教学规范》的规范开展讨论，以职位水平为主导，参考职业资格规范，对高速铁路客运乘务专业的课程内容、教材内容确立开展了剖析，并融合某些新机制对专业课程标准的制订开展了优化方案，以更为合乎新时期下的教学改革要求。

关键词：高速客车乘务；职业技术；对接标准

一、引言

早在 2004 年，国家教育部就制定了各种职业领域与岗位课标的《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录（试行）》文件，它的产生为国内各种领域和岗位都作出了清晰的引导和提议，对国内各种岗位层次都提供了详细清晰的标准。自（试行）产生之后，国内高职高专院校和公立学校都以它为前提，依据高职高专院校各专业优点和特色，作出了相应的修改。

高职高专院校学科的课标不同于授课计划，授课计划的标准主要是应对公立学校，其目标是要提升教学水平、课标、课堂，但高职高专院校的目标更多的是要提升就业机会，提升学员的专业能力以满足以后的工作任务和岗位要求。高职高专院校的教学理应更加重视学员专业能力的培育和提升，因而在各层面必须作出相应的修改，不可和公立院校一般贯穿授课计划去进行教学目标。课堂并非高职高专院校培育学员水平的主要区域，更需要做的是踏出课堂，走入社会走入工作，大力推行校企合作模式，逐步完善校企合作办学的方式，给本校学员带来更佳的实习实践渠道。

二、关于高职学校对高速铁路客车乘务专业课程 标准中存在的规定问题

（一）专业能力标准体系不健全

高等技术职业学校的总体目标是培养高质量、高技能人才，具备技术人才与经济社会发展及国家实际工作有着十分密切的联系，但现阶段我们发现许多普通高等职业学校在培养人才的过程中，基本都是由教师组编写课程内容、教学计划及其课程目标等，与社会实际需要严重脱轨，无法充分满足实际岗位的需求。所以，专业技能型人才岗位教材的编写工作绝对不能闭门造车、纸上谈兵。如果行业公司可以参与到课程的制定上来的话，不但可以给课程制定带来很多实用的经验和指导，同时也可以增进课程与企业之间的沟通合作，两者可以保持更为密切的结合与交流，从而加强了职业体系的建立。

（二）课程标准欠缺实践性，侧重基础理论

高等技术职业学校的课程标准分为以下几点：课程的特点、要求、特性和需要，对教育资源的需要和意见、考核指标等。多数的高等职业学校在高速铁路客运乘务专业的课程标准中，对于课程内涵和教学目标的讲述都相对具体，而相对于其他层次的教学内容则无太具体而细致的要求。如相对于实验训练基地的选择与要求以及教学内容，仅可以阐述课程的学习内容与教学目标，而相对于实验的教学指导则无太多的具体描述，缺失了教学参考的意义。基础理论知识的重要性，笔者并不予以否认，特别是在低年级的基础教学中，基础知识是不是牢固确定了个人是不是可以走远。假如一直致力于基础，那样相对于学生实际能力的提高则有很大的阻碍，所以在平时的教学中，学生实际能力的培养就需要格外重视。高等职业学校需要根据学生的能力，既重视基础，又要提高实际运用水平和创新能力。

三、以我国新修订专业教学标准为根据，明确课程安排

为进一步加强职业教育国家教学质量标准体系，教育部门机构对高等职业学校相关专业教学标准完成了修（制）订。在新颁发《高等职业学校高速铁路客运乘务员专业教学标准》阐明高速铁路客运乘务员专业的教育目标是培育专业性文化水平、文化素质、职业素养和开拓创新的精神全面发展，掌握铁路当代乘务员管理和站务业务方面的基本知识与方法技术，面向高铁列车员、客运员等的高速铁路旅客乘务员类职业群体，都可以成为高铁旅客乘务员岗位的高素质技术技能型人才。标准中课程安排上具体分成公共基础知识课程内容和专业课程。

四、以客运岗位技能需求为主导，安排课程内容

高速铁路客运乘务所针对的各岗位对从业者水平和素养需求的侧重点各不相同。通常要求把握相对应职业素质基本常识，遵循相对应职业准则，把握相关的法律法规、条例和章程基础理论。

以中国火车值乘员（中级）的职务规范条款为例，在其专业理论上还须具备：（1）承载人、乘务员、载客记录等专有名词的基本观点；（2）乘务员和承载人的基本权利与义务规则；（3）票证的类型以及票面要求、乘坐生效期、检票、验票、乘坐要求和变更情况的规则；（4）错售、误购、丢失票证、不符合乘坐要求等特殊情况的处理规则；（5）乘客携带品与丢弃品处理办法的相关规定；（6）乘客运价里程范围的统计规则；（7）铁路客运票证价格和乘客杂费计价办法的相关规定；（8）消防安全常识和乘客货运安全、乘务员职工安全、票证现金安全问题的规则；（9）中国铁路乘坐证件应用规则；（10）中国铁路客运列车在非正常状况下的紧急处理预案。

另外，根据不同的等级对列车员技术要求也逐步递进，目前车站值班员（中级）的任职能力和主要职责任务是：（1）办理补票；（2）检查票证、办理违章；（3）业务办理；（4）紧急处理。

以办理补票业务为例子，按照其技能需求，其主

要从事的工作任务具备由简洁到繁杂，综合能力需求不同的差异性，由此使相应的学习领域课程内容合理有序化，期间结合了实用的基础理论与素质拓展课程内容，学生在经过系统学习之后，便能够获得更全面的职业技术水平，为学生职业发展打下了基础。紧扣高速铁路车站乘务员、高速铁路列车旅客乘务员等职业的职位水平要求，依据职业资格规范，梳理相对应的基础理论、技能与理念，把国家职业资格规范融进学校课程内容。注重在职业情境中实际智能的培养，塑造了学生在复杂的岗位环节中的整体职业能力，让学生在毕业时就获得了相对应的国家职业资格。将学历证书和高速铁路旅客岗位的任职资格整合到一起，并探索实施了符合高铁旅客乘务岗位专业特点的“1+X”证书规章制度。这是重大创新，“1+X”认证制度将促进高铁客运乘务岗位教师专业技能课程标准和职业岗位技术规范相衔接，使其评价模式更为健全合理。

五、以培养学员职业能力为本，校企合作办学充实教学培养方式

与铁路运输公司联合，进一步丰富对于高铁客运乘务专业的工学融合培养模式设计教学情景。在专业课程教学中以任务驱动为导向，安排学生分别扮演不相同的客车乘务或职业人物，从实际的工作感受中训练职业素养，在学生大三时期进到铁路车站及客运段人员开展跟岗见习、顶岗实习等，在获取岗位流程知识和职业岗位能力的同时，抓好学员职业发展规划。引入在铁路运输公司现场管理工作经验丰富的技术人员担任代课老师，使学校与公司之间形成“双师教学”和“双评”的体制，多方位对学员开展全方位评估。院校借助跟岗实习、顶岗实习掌握人才建设的预期效果，及早调节课程设置和新课标标准，塑造高职院校的“特色化”人才培养方案，为各公司能更好地输送高速铁路客车乘务的优秀人才。在实践场地创建、培养方式、培训模式等层面，院校与给学员提供实训机会和立即输送学员的公司开展全方位的深层协作，创建详细的校企合作模式，校企合作办学不仅仅能招揽公司来院校创建实训中心，与此同时还可以提供许多实训的经验，凭借详细岗

位职工的详解和培训可以逐步让该专业的学员了解到岗位的必须和工作职责,进而在平时的学习中积累知识,厚积而薄发。校企合作办学下的实训中心可以进一步提升高等职业院校的培训水准,与此同时也可以给学员提供越来越多的实训场地,提升学员的专业能力和专业水准。

六、以“第二课堂”基本建设为填充,扩展课堂课程内容

在中国共青团中央和国家教育部的具体指导下,我国高校将全面实施“第二课堂成绩单”制度。在中国高速客运学校乘务学科的课程标准制定历程中,应当将“第二课堂”作为第一课程的有效填充、用作院校人才建设的核心构成,二者之间的交互互替、共同促进,提高学生们的全方位素养。融合第一课堂的教学活动布置,并综合设计了“第二课堂”课堂项目管理系统,让“第二课堂”的教学活动丰富专业课程标准的內容,并补充课程标准要求中一般教师很难触及到的学生进行课外培训。重点围绕学员职务素养训练、社会实践学习实训、技术专业、志愿性公益服务项目管理训练等方面来设计培训项目系统。透过学员的职业体验、义工咨询服务、公益性劳动、新春暑期旅游运输社会实践等活动,引导学生热爱学习高铁乘务专业,营造学员们的职业观念,培育大家的吃苦耐劳精神和担当精神,努力营造优秀的服务岗位形象,有效策划人才建设规范,保持基础水准+专业技能+专业方向水准的人才建设大方向。课堂教学任务的校检对高等院校而言也是极为重要的,既能见到自身课堂教学能否实现最开始拟定的总体目标,为下阶段的课堂教学供应参考含义,另外也可以实现对学员水准的检验,协助学员了解到自身的问题进而提升自己,有所突破。但在这样的方式下怎么实现课堂教学的检验则是一个比较关键的问题,以便学员能按院校规范顺畅完成学业。现阶段,笔者所处的高等院校是借助检验学员能否满足岗位,仅有要求做为检验总体目标的,将课业评定和操作评定融为一体,总体评定学员。课业评定是评定学员的基础理论和专业基本知识,操作评定则是考查学员的岗位实践能力和临时决策能

力。只有将课业评定和操作测试结合在一起,才能避免只偏重理论培训而忽略操作或是对立的问题;使得学生不但具有扎实的理论知识基础,还拥有扎实的实践能力与技术水平。

七、结束语

探究与高速客车乘务专业最新课程标准和国家职业岗位技术基准的衔接情况,是为更好地适应当前国家大力推广的职业素质教育特点,并紧跟新时期发展的需要,综合考量新的形势变化,将校企合作办学任务、“1+X”认证管理制度、“第二教学业绩单管理制度”有机融合在一起,以推动中国高速铁路客运乘务专业课程教学改革,进一步提高学生的客户服务理念与职业服务技术,为中国铁路总公司输送优秀的专门技术技能型人才。

【课题项目:海南省教育厅资助项目“基于行业岗位标准下的高速铁路客运乘务专业课程体系研究——以三亚城市职业学院为例”(课题编号为Hnjg2019-126)。】

(作者简介:卢炳欣,三亚城市职业学院,校聘讲师,研究方向:高速铁路客运研究。)

参考文献

- [1] 张欣,李兴华.“动车乘务”专业课程标准与岗位技能标准对接初探[J]. 科技创业月刊,2013(002).
- [2] 向群. 课程标准与职业岗位技能对接的探索与实践[J]. 天津职业院校联合学报,2017(12).
- [3] 宋玉佳,王金香. 接发列车作业课程标准与职业岗位技能对接研究[J]. 职业,2016,(06).