

城市轨道交通服务需求体系分析与应用

臧凯旋

(合肥市轨道交通集团有限公司运营分公司 安徽 合肥 230000)

[摘要]随着我国现代化社会的到来,城市人口数量逐步增加,导致城市交通事业出现了某些方面的问题,如交通较为拥挤及经常出现安全事故问题。在这样的情况下,在城市轨道交通项目实际建设过程当中,相关人员应对其存在的风险问题进行识别,并采取科学合理的措施及解决方法。只有这样,才能推动我国交通事业的健康可持续发展,促进其向现代化的方向不断发展。

[关键词]城市轨道交通;服务需求;应用

引言

城市轨道交通发展程度反映交通发展水平,许多城市轨道交通系统网络逐步完善,轨道交通建设为城市带来巨大经济社会效益,但一些新的问题不断涌现,如地铁线路客流量剧增,导致轨道设施出现极度拥挤等扰乱社会公共安全等问题,导致轨道交通服务质量下降。随着居民生活水平提高,人们的出行方式变化,注重客运服务质量,对轨道交通是重要的出行方式,应以乘客为中心,对轨道交通服务质量进行评估,提高轨道交通服务水平。

1 城市轨道交通服务需求现状

城市轨道交通是我国现有公共交通的重要组成部分,具有舒适性、便捷性、可靠性等强大优势,对于人们的出行方式的选择有较大影响。随着我国城市轨道交通的迅速发展,人们对城市轨道交通的感受和体验也不断加深,并且对城市轨道交通服务的提升有着更加强烈的需求。总体来说,国内城市轨道交通服务提升需求可以归纳为两个主要问题。第一,随着城市经济的快速发展,我国城市交通拥堵问题日益严重,城市轨道交通因其运输速度快、运输可靠性高,安全等特点,已成为缓解城市交通压力的首要方式。近年来,国内城市轨道交通行业发展迅速,运营范围不断扩大。据统计,截至2018年2月,中国已有35个城市开通运营城市轨道交通。如何在不断扩大运输量的前提下提升国内轨道交通的服务质量已成为亟待解决的问题;第二,随着轨道交通网络的不断扩大,轨道交通服务质量也随之不断发展和提高,国内同行业在推广服务理念,打造服务品牌的过程中做出了各种尝试。其中不乏优秀的理念和颇具探索性的思维方式,涌现出一批特色站点、典型人物和特色服务。对城市轨道交通运营方来说,创新服务理念、更新服务模式、提高服务水平,打造自己的服务品牌,是维护企业可持续发展的必然选择。

2 轨道交通系统运营服务质量评价

针对轨道交通运营环境整洁度,乘客对环境整洁度满意度不同,大多数乘客关注车厢内部的整洁度,运营环境整洁性从车厢内,通道内部等方面评价。安全舒适是乘客选择轨道交通的主要原因,乘客关注安全因素倾向于内部治安情况,对设备故障安全关注较少。乘客较多关注通风等舒适性因素,结合乘客对轨道交通乘车感受,从行车安全,财产安全等因素对轨道安全进行评价,从通风,高峰满载率等因素对轨道交通舒适性进行评价。

便利性评价中,与公交换乘标识服务质量较高,轨道间换乘服务质量不高。舒适性评价中,温度与加减速变化率服务质量较高,高峰拥挤度服务质量不高。秩序评价中,行车安全,进出站秩序服务质量较高,车厢内秩序服务质量不高。

对影响服务质量指标中急需改进的指标优先改进,对规划建设决策者提出改进建议。针对规划建设决策者建议制定合理的交通网线密度,提升车站的可达性。加强城市轨道交通换乘研究,规划部门规划建设轨道交通枢纽时应合理规划换乘枢纽,节约乘客进出站时间。提高拥挤线路运输能力,拥挤线路修建平行线,缓解交通拥挤状况。针对轨道交通运营公司建议优化车站客流组织,提高乘车效率,及时响应乘客投诉,提高乘客的满意度。

3 城市轨道交通服务管理提升方案

3.1 提升硬件基础设施可靠性,在运输过程中提升客户满意度

城市轨道交通有行车、客运服务、安全防护等设备系统,这些设备设施应该为乘客提供安全、可靠的服务。从安全性、可靠性角度来看,安全服务设施标识及使用说明、紧急疏散标识清楚醒目、进出站闸机可靠、导乘标识信息准确、报站准确及时、列车准点运行等因素,是乘客衡量城市轨道交通服务能力的重要参考因素和关键指标。现实中,列车如果不能有效提供方便、可靠的硬件设施,确实无法有效达到乘客的乘坐体验。因此,城市轨道交通运营管理部门首先需要考虑和关注的就是设备的可靠性,确保在大运量、高效快捷的基础上做到安全、平稳及准点,在运输过程中提升客户满意度感知。

3.2 提升组织管理效率性,缩短乘客出行时间

城市轨道交通与传统的交通运输工具相比,一个显著的优势就是路权专用且唯一,快捷、不堵车。但是,如果运营管理部门管理不恰当,仍然会造成列车运行的滞留、怠速等,原本借助轨道交通可便捷、高效到达目的地的乘客可能会因等待时间过长而降低对城市轨道交通运营服务的满意度。在保证安全的基础上,如何实现列车运行间隔的合理性,缩短乘客进站、出站时间及节约乘客出行时间,成为考验城市轨道交通运营管理人员的重要议题。因此,站点的可达性、站内换取票系统的可达性、站内换乘的便捷性、闸机反应时效性等都应该成为运营管理者关注的因素。

3.3 评估乘客满意度

改善城市轨道交通的建设和运行,可以促进城市轨道交通的良性发展。就乘客满意度而言,可以从以下角度提出服务质量改善措施:(1)信息提供。以多种方式及时、准确地为乘客提供城市轨道交通信息,加大对于城市轨道交通出行的宣传推广;(2)运行间隔。灵活调整城市轨道交通车辆之间的平均间隔时间,促使运力合理分配,降低乘客平均等待时间;(3)运营时长。根据客流集中的时间以及节假日客流情况,合理安排运营服务时长;(4)步行距离。在建设城市轨道交通工程时应保证车站的合理分布,提升乘客乘车便捷感。(5)换乘便利。换乘便利是指乘客在轨道交通系统内换乘或在轨道交通与使用其他运输方式之间换乘以完成行程的便利程度;(6)设施的舒适度。在候车、乘车过程中,改善服务环境的设计方式,提升乘客对乘车舒适性的满意程度;(7)合理定价。评估乘客对现有购票方式和票价计算的满意程度和建议。

结束语

城市轨道交通建设作为城市发展建设的重要组成部分,它可以有效地开发利用城市隐藏空间,最大限度地缓解地面交通拥堵现状,本文通过对城市轨道交通服务水平的评价研究,可以及时了解城市轨道交通服务与乘客的实际需求之间的差距,为不断提高服务质量,吸引客流,促进城市轨道交通加速发展提供保障。

参考文献

[1]刘丙林,朱佳,李翔宇.城市轨道交通车辆智能运维系统探索与研究[J].现代城市轨道交通,2019,6(16):90.

[2]刘翔.城市轨道交通工程建设施工的风险识别[J].科技风,2019(23):253.

基于学科核心素养提升小学生英语语言能力的教学策略

赵银三

(山东省东营市利津县北宋镇南宋小学 山东 东营 257438)

[摘要]学生语言运用能力的培养,是小学英语教学的重中之重。教师要努力构建有效教学情境,让学生置身于良好的语言交流环境,调动学生的英语交流兴趣与积极性,引导他们愉快地享受英语,自觉地运用英语,并高效地学得英语。

[关键词]小学英语;核心素养;语言能力的培养;策略研究

一、创设有效教学情境,激发学生交流兴趣

(一)充分利用课前三分钟

课前三分钟展示已经在小学英语课堂中得到了广泛应用。用趣味性的活动激发学生的学习兴趣,使学生快速投入课堂。学生在口语表达、材料搜集等方面也得到了锻炼。课前三分钟的表演形式多样,如英语演讲、故事接龙、唱儿歌、读小诗、表演儿童剧等。充分利用课前三分钟,不仅有助于学生完成知识积累,锻炼语言能力,而且对于促进师生沟通、情感交流也有很大的帮助。课前三分钟活动中,学生成为课堂的主角,教师则变成学生的“听众”“评委”。教师可以给予学生鼓励与肯定,让学生更快进入“表演”状态,从而更好地融入课堂氛围中。学生从教师的评价中,可以了解到教师的观点和看法,并借助教师的专业学识,提升自己的英语应用能力。在此过程中,师生间的情感也将得到提升。

(二)创建 Free talk 语境

每个班都有性格内向、羞于开口的学生,并不是他们缺乏英语知识,而是缺少表达的勇气与信心,这些都会阻碍学生口语交际能力的提升,更不用说提升语言素养以及综合运用语言的能力。因此,教师在教学中要努力为学生创建 Free talk 语境,为学生创造自由谈话、随意交流的平台和机会。轻松的语言环境易让学生在没有任何心理压力的氛围中展开自由度高度的交流活动,既能让学生保持充分的自由,又能听到学生最真实的表达。Free talk 的精髓在于为学生提供自由表达的机会,这样有助于促进学生将个人想法转化为英语表达,加强学生之间的交流。当然,教师既要认真倾听学生自由交流,也要给予必要的指导。

二、强化思维训练,提高学生语言表达能力

语言是思维的表达方式,思维促进语言的表达,两者相辅相成。教学中,教师要开展多样化的思维拓展活动,拓展学生的思维空间,提高他们的语言表达能力。

(一)利用思维导图

思维导图是一种能够表达发散思维的图形,它通过线条、图像、色彩等方式清晰地呈现各级主题之间的层级关系。思维导图可以将抽象的信息变成易于分析、思考和识记的、形象化的图形。将思维导图应用于小学英语教学中,能有效激活学生的思维,打开他们的思维空间。语言是存在内在规律的,从发音到构词再到词法,都是有规律可循的,教师用思维导图帮助学生自主发现规律,提炼用法和归纳规则,强化他们的思维训练。如词汇学习中,学生通过图画和文字相结合的方式,将有联系的词整合到一幅结构图内,单词之间的联系就显而易见了,这样学生较容易记住单词,并且不容易遗忘,能起到事半功倍的效果。

(二) 设计有效问题

在语篇教学中,用提问的形式帮助学生理解文本是常用教学手段。用有效的提问引导学生感知语篇的语境以及隐含的文化因素,提升学生的阅读能力。

问题设计要关注学生的兴趣,激发学生的求知欲,调动学生的积极性。如五年级上册 Unit 8 At Christmas 的 Cartoon time 讲述的是 Bobby 和 Sam 在分享圣诞节的快乐时,遇见了沮丧的 Mr Turkey, Mr Turkey 表示自己不希望被放在餐桌上分享。学生初读后,可以设计这样的问题: Why is Mr Turkey sad? How can we help him? 这两个提问,不仅帮助学生了解文本中隐含的幽默点,而且对中西方文化差异和文化习俗也有所理解,能激发学生的阅读动机。

问题设计要促进学生思维发展。语言是交流的工具、思维的载体,要让学生学会用英语思考和表达。因此,设计的问题要具有启发性,能触动学生的思维,引发他们思考和探究;避免设计只需回答 Yes or No 的问题,尽量拓展学生思维的广度和深度。

三、丰富拓展活动,增强学生语言表达的丰富性

拓展活动是语篇教学的重要组成部分,它立足于文本内容,针对学生身心与认知发展特点,通过丰富多样的拓展活动,引导学生体验语言的丰富性,生成丰富的语言体系,增强学生语言表达的丰富性。

(一) 续编、创编,填补留白

续编、创编文本是比较常用的拓展活动。立足原有的文本材料适当拓展,设

计更加丰富的故事情境,通过完整的情境让学生感知、体验和运用所学语言,并将积累的语言丰富地表达出来。在这样的整体情境中学习,学生不仅对故事有更加完整、连贯的印象,而且其思维过程、语言表达也更有整体性。如四年级下册 Unit 8 How Are You? 记录了 Yang Ling 和 Miss Li 的两次通话:第一次通话是 Yang Ling 生病后向 Miss Li 请假;第二次通话是 Miss Li 打电话向 Yang Ling 表示关心,并询问她第二天是否能去上学。文本学习结束后,呈现一幅 Mike 缺席的图,学生的任务就是用给出的语言支架,模拟给 Mike 打电话,询问他的病情并安慰他。这个拓展情境与故事本身衔接得当,学生在模拟的语境中续编、创编,既能体验学习语言的乐趣,又能增强语言表达的丰富性。

(二) 模拟采访,完善语言输出

设计采访任务,让学生体验角色的转变,体会角色带来的语言魅力。如五年级上册 Unit 6 My e-friend 介绍了 Wang Bing 的网友 Peter,他来自英国,并介绍了他的一些个人情况。文本学习结束后,组织学生小组讨论,请小组成员介绍自己的网友,小组内其他成员根据采访任务单的内容去采访这位网友。采访这种形式激发了学生了解其他网友及其日常生活的热情,学生将学到的知识运用于实际生活中,丰富了语言体验,提高了综合语言运用能力。同时,采用小组合作的方式,也降低了学生语言输出的难度。

结束语

英语学科核心素养包括语言能力、文化品格、思维品质和学习能力,其中语言能力在英语学科核心素养中占重要地位。教师在教学过程中应该创设有效教学情境,激发学生的交流兴趣;强化学生的思维训练,提高学生语言表达能力;丰富拓展活动,增强学生语言表达的丰富性,不断提升小学生英语语言综合运用能力。

参考文献

- [1] 学科核心素养下的小学英语文本重构阅读方法研究[J]. 陈蔚青. 名师在线. 2019 (10)
- [2] 基于学科核心素养提升小学生英语语言能力分析[J]. 朱春梅. 读与写(教育教育学刊). 2019 (01)

浅析卫生法教学在医学教育中的必要性、现状及举措

华玉泽

(中南大学湘雅医学院 湖南 长沙 410013)

[摘要]在依法治国和医药卫生体制改革的不断推进下,医生的法律意识越来越受到重视,因此卫生法课程以及医学生法律意识的培养也成了医学教育的一个重要组成部分。然而,目前医学院的卫生法教学现状存在一些问题有待解决,本文围绕医学教育中卫生法的必要性,针对卫生法课程在医学教育中的现状,提出建议。

[关键词]法律意识;卫生法;医学教育

随着临床医疗逐渐向“生物-心理-社会”的模式转变,医疗行为逐渐从“以疾病为中心”转变为“以病人为中心”,患者对于医疗活动的各方面要求日渐增高,维权意识也逐渐增强,这也是近年来,医疗纠纷案件居高不下,暴力伤医事件频发的一个重要因素,而梳理不同省份的医疗纠纷案件后不难发现,医护人员在诊疗活动中,存在着法律意识淡薄,法律敏感性滞后等问题^[1],有待于进一步解决,而在医学人才培养方面入手才是解决这一问题的根源。

1 法律意识在医学中的必要性

1.1 法律意识在诊疗活动中必不可少

医学由于其自身的特殊性,其对象涉及人的生命健康,因此在诊疗过程中不可避免地与法律相关联,如患者隐私权、知情同意权等权利的保护,以及医疗文书的书写规范问题等。在诸多医患纠纷中,由于违背了卫生法律相关规定而导致医方过错的案件不在少数^[2]。因此,增强法律意识在有助于医生在诊疗活动中遵循必要的医疗规范和法律法规,建立和谐的医患关系,规避可能存在的医疗纠纷或在医疗纠纷中依法维护自己的合法权益。

1.2 卫生法课程是医学教育的重要部分

医生的法律意识需贯穿于整个诊疗活动之中,因此在医学教育中,法律意识的培养就十分重要。在世界医学教育联合会制定的《医学研究生教育国际标准》中,明确规定卫生法就是其中一个重要内容^[3]。因此,卫生法律的课程是医学生教育中必不可少的。

2 法律教育在医学教育现状

长期以来,多数医学院只注重培养医学生的医疗技能,忽视医学生卫生法知识的传授和法律意识的培养,不少医学院校并未将卫生法课程设置为必修课,且相关课程课时少,学分比重低,在课程普遍繁重的医学生心中,更像一门“水课”,学生在这类课程学习中往往以应付考试为主,不能真正理解必要的法律知识,医学院校的相关问卷调查显示,半数以上医学生的法律认知与意识偏弱^{[4][5]}。而类似的问卷调查也显示,不少医学生渴望学习卫生法相关知识,但认为目前的培养方案,不能满足其学习需求^[6]。同时,医学生对于卫生法学习的主动性较差,同样也是目前医学教育存在的一个问题。

3 对策分析

1. 加强医学教育中投入

1.1 对学校卫生法学习现状进行评估

在设计卫生法相关课程前,可以通过问卷调查等多种形式对本医学院学生学习卫生法的积极性,对相关授课方式的喜爱程度,以及对相关法律法规的熟悉程度进行了解,对回收的数据进行分析,选择合适的授课方式对学生授课,针对薄弱环节,合理、科学地设计课程内容。

1.2 加强卫生法师资力量

师资力量决定教学质量。医学院校应该建立优秀的卫生法授课师资队伍,加强对医学生卫生法教育的研究投入,综合性大学医学院可发挥其自身优势,加强与法学院交流,聘请相关领域的法学教师授课。同时,应使得授课教师意识到培养医学生法律意识的重要意义,尤其是临床实习的带教老师,其在为医学生示范临床诊疗的过程中,对医学生的法律意识培养尤为关键,因此,带教老师必须注意自己法律意识的培养,并应用到实际的临床诊疗过程中,对于医学生的法律意识培养有重要作用。

1.3 课程改革

在医学教育中,加大法律相关课程的比重,提高相关法律课程的学分,变选修课为必修课,改变卫生法的考核方式,将考察方式从以论文为主的改为以案例分析考试题为主。在教学方式上,减少“填鸭式教学”,应针对相关法律知识,选择典型案例,设置PBL课程,引导学生积极讨论,主动学习。在临床课程的学习中,融入卫生法知识,如在临床问诊及医疗文书的书写过程中,强调法律意识和书写规范。在其他人文课程中,加大法律意识的培养,如在医患交流技能学中,将沟通过程中应注意到的法律问题讲授给学生,在医学伦理学的学习中,强调法律在医疗活动中的重要地位。此外,可通过卫生法教师、临床医学教师等,牵头制定相关的卫生法教育质量评价标准,以对全国医学院校的卫生法相关课程进行质量评价,使得卫生法课程的设计与实施,有统一化标准,更有利于卫生法课程的开展。

结语

随着依法治国、医药卫生体制改更等国家背景的不断推进,法治体系将不断完善,医学教育中卫生法知识的传授和医学生法律意识的培养也将成为医学教育改革中的重要一环,而必要的法律知识和良好的法律意识,也是未来高素质临床医生所应该具备的必要条件。

参考文献

- [1] 殷璐,曾日红,高燕,等.三甲医院医疗纠纷发生现状及影响因素分析——基于医、患、家属三方视角[J].卫生经济研究,2019,36(12):67-70,74.
- [2] 高原.析医务人员法律意识的培养[J].医学与法学,2016,8(1):100-102. DOI: 10.3969/j.issn.1674-7526.2016.01.024.
- [3] 世界医学教育联合会.研究生(毕业后)医学教育改进质量之全球标准.李宇华,译.医学教育,2003,(4):47.
- [4] 史恒.临床医学专业学生法律意识教育的现状与途径探究[J].重庆医学,2015,(28):4019-4020. DOI: 10.3969/j.issn.1671-8348.2015.28.045.
- [5] 张玲,陈浩,王艺伟,等.医学生法律意识教育现状与培养[J].解放军医院管理杂志,2013,20(7):683-684. DOI: 10.3969/j.issn.1008-9985.2013.07.037.
- [6] 甄娜,谢虹,苏静静.对医学研究生法律意识教育现状的调研和思考[J].中国卫生法制,2010,(4):32-35.