

课程思政融入高铁乘务专业课程教学的探索

——以《高铁乘务安全管理与应急处理》课程为例

申静

襄阳职业技术学院旅游与艺术学院

[摘要] 高铁乘务安全管理与应急处理, 对于即将踏上高乘动车的学生来说, 奠定了安全这一块生命的基石。在教学四大环节设计贯穿思政元素, 在培养学生高铁乘务安全知识和能力的同时, 传播铁路人精神, 培养铁路工匠精神, 展现高乘人员这张靓丽而内外兼修的名片。

[关键词] 高铁乘务; 安全; 思政

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.1721

Exploration on the integration of Ideological and political courses into the teaching of high-speed railway crew professional courses

——Take the course of safety management and emergency treatment of high-speed railway crew as an example

Shenjing

Xiangyang Vocational and Technical College College of Tourism and Art

[Abstract] The safety management and emergency treatment of high-speed railway crew is the first brick of safety for students who are about to set foot on the high-speed train. Integrate ideological and political elements into the teaching content, while cultivating students' safety knowledge and ability, spread the spirit of railway people, cultivate the spirit of railway craftsmen, and show the beautiful business card of high-speed railway crew.

[Key words] high speed railway crew; security; Ideological and political

《高铁乘务安全管理与应急处理》这门课是我院面向高铁乘务工作岗位开设的一门专业核心必修的课程, 目标是培养高乘专业学生的客运安全知识和能力, 为后续学生高铁客运顶岗实习和就业指导课程, 铺好安全这块生命的基石。铁路运输历来坚持“安全第一”的原则, 列车乘务组保证车厢安全是铁路安全的重要组成部分。培养具备车厢安全管理与应急处理能力的高速乘务工作人员, 在课程的教学各环节互动中融入思政元素, 对学生乘务工作的责任心、合作心、服务心, 提高学生车厢安全风险意识和安全技能等, 具有重要的指引性, 体现高乘人员这张靓丽而内外兼修的名片。

一、“课程思政”教学整体设计思路

本课程的教学对象为高铁乘务专业三年级学生, 对学生的认知和实践能力情况进行了如下分析: 学生片面的追求高乘外在的职业形象美感, 对高乘岗位所必备的车厢安全管理和应急处置的专业能力不足, 对车厢安全检查和管理的认识不到位, 普遍认为高姐的工作就是简单的查票、检票、搞卫生, 就是瓜子、花生、矿泉水。对于高乘工作岗位的安全管理认知不足, 对于车厢内突发事件应急处理的意识和能力都急需加强。

(一) 整合教学内容 融入职业素养

在课堂主阵地中, 本课程将思想价值融汇于课前课程教学标准、课中教学内容、课后评价总结和课外实践拓展四个教学环节设计中, 创设实现专业知识传授、职业技能培养和思想价值引领三步同升, 传播爱岗敬业、无私奉献的大国铁路人精神。

教学内容与职业能力素养融入点: 介绍铁路安全的重要性时, 以铁路微电影导入, 从铁路强国与民族复兴的角度阐述国家安全观。教学成效: 从国家安全角度引导学生树立爱

国主义精神和社会责任意识, 培养学生居安思危, 爱岗敬业的高铁乘务意识。

教学内容与职业能力素养融入点: 介绍中国铁路局对车厢安全应急设备管理规定内容时, 以乘客误按紧急制动按钮, 乘客在高铁卫生间内忍不住吸烟招致法律制裁等案例, 引入铁路车厢内设备设施安全管理相关法律法规。教学成效: 引导学生了解乘客违法行为及处置程序, 普及铁路法律法规知识。

教学内容与职业能力素养融入点: 介绍中国铁路规章对乘务员的安全生产要求时, 引入乘务员没有按照要求安装防护网, 没有正确及时处置火灾事故等操作流程分析, 强调违规操作的责任后果。教学成效: 使学生在乘务员车厢安全管理操作规范中, 增强严守法规意识和安全责任意识, 培养学生敬畏规章的职业操守。

教学内容与职业能力素养融入点: 介绍乘务组织异常、客运突发事件、旅客异常等情况, 以仿真实训和模拟车厢的形式采用小组合作角色扮演, 培养高铁乘务员职业道德、爱岗敬业和为旅客服务的精神品质, 培养学生尊重、敬畏生命的意识。教学成效: 学生通过六人制乘务小组, 在车厢中完成出乘任务, 扮演不同乘务角色, 加深理解乘务员工作, 掌握乘务服务沟通技巧。同时, 让大家明白在突发事件的处理中团结协作的重要性, 增强团队协作精神。

(二) 制定教学目标 优化教学策略

在学情分析基础上, 依据高铁乘务专业人才培养方案和《1+X高铁乘务职业技能等级证书考核标准》, 制定了高铁乘务安全这门课程的思政贯穿融入, 如表所示。

本课程教学以高铁乘务安全管理的岗位实际问题为出发点, 分为高铁安全管理的基础理论部分、高速铁路消防管

课程内容	授课要点	思政融入元素
高速安全管理基础理论	高铁安全管理基础知识	培养基本的法律意识，树立法治思维；形成自主学习的能力。
高速铁路消防管理	高速铁路消防管理	居安思危，爱岗敬业的意识，树立安全第一的客运安全理念。
高铁行车安全	掌握高铁行车安全管理与应急处置的知识	培养学生面对旅客安全突发事件时能果断采取有效措施的心理素质和能力，以及良好的团队协作能力。
高铁设备故障安全	掌握高铁设备故障安全管理与应急处置的知识	培养学生安全责任意识，锻炼学生灵活处理问题的能力。
高铁动车乘务安全	熟悉高铁动车乘务安全管理与应急处置的知识	培养学生面对高铁动车突发事件时的基本素质，团队协作精神和安全责任感、使命感。

理、高铁行车安全、高铁设备安全应急和高铁动车乘务应急处理等五个项目依次展开；通过课前、课中、课后、课外四个阶段梯级递进；实现“知识-能力-素质”的逐级提升，最终达到“专业知识扎实、岗位能力过硬、职业素养良好的三步走目标”。

二、“课程思政”教学实施的具体案例

下面以“乘务组织异常之列车晚点”项目演练为例，教学设计各环节如下。

（一）学习任务：列车晚点安全管理

（二）教学目标

1. 知识目标：掌握列车晚点安全管理与应急处理。
2. 技能目标：能够正确处理乘务组织晚点异常情况。
3. 素质目标：培养学生面对客运突发事件时能够独当一面的心理素质和能力，同时也培养学生良好的团队协作能力，对车厢旅客进行安全管理时必备的沟通交流技巧和能力，以及处理问题时沉着冷静的素质。

（三）教学环节

1. 任务发布：列车晚点的安全管理与应急处理方法

（1）教学内容：课前在云课堂上发布晚点课件和小测试，了解学生掌握情况，要求学生自主完成相关知识的储备（列车晚点的原因，列车晚点的预防措施，列车晚点的处理程序），学生在云课堂上观看列车晚点的视频，并进行小组讨论。

（2）思政与专业融合点：

高铁在实际行驶中，由于人为因素或者是不可抗力的因素等造成高铁晚点，是时常发生的事情，这个时候对于乘客的情绪处理，就显得尤为重要，如何正确及时的来安抚旅客的情绪是铁路安全非常重要的教学活动。遇到高铁晚点的事件，在教学内容和环节的处理上，我们不仅要让学生了解专业的突发事件安全管理规定和办法，还要及时让学生树立为旅客服务的意识和行为，让旅客感受高铁乘务人的温暖，感受优质的高铁服务标准。

（3）教学活动：成立学习互动讨论小组，收集案例资料。

2. 任务实施

（1）教学内容

准备阶段：列车晚点的安全管理与应急处理方法；列车晚点通告用语模板；列车晚点对外宣传模板；列车晚点案例分析。

演练阶段：动车组列车晚点安全管理与应急处理模拟演练（任务情景、任务准备、任务流程、演练脚本）

（2）思政与专业融合点：

在课堂教学中通过直观的视频播放形式，引导各小组交流讨论视频中体现了高乘人员哪些职业道德，在互动中让大家树立良好的职业道德和素养，树立为旅客服务的意识。

（3）教学活动：在进行准备工作和模拟演练中设计以小组为单位；在理论知识的授课时采用多元的方法贯穿融入思政元素，如我们常用的乘务员岗位案例教学法、直观的视频

教学法、探究性的启发引导法等，从理论到实践时，除了常用的教师观察外，还可以采用学生自主交流、互相和自评的评价方式模拟演练。在小组单位中采用角色扮演的方法完成列车晚点乘务服务。

3. 任务评价

（1）教学内容：

- a. 学生完成模拟演练任务，自我评价，然后再组内互评，接着小组之间互评。
- b. 教师进行点评和总结。

（2）思政与专业融合点：在专业知识方面除了高乘的主要安全管理工作内容和服务沟通能力外，让大家明白在突发事件的处理中团结合作的重要性，增强团队协作精神的这一思政元素也至关重要。

（3）教学活动：先小组之间互相点评；再教师总结点评。

4. 课后拓展

（1）教学内容：

- a. 以小组为单位根据列车晚点情况制定演练脚本方案，涉及广播致歉、加强巡视、及时汇报、解决需求、热情服务、列车送餐、到站交接等方面。
- b. 完成云课堂上的测试题。
- c. 观看列车晚点的相关视频和案例材料，分析乘务人员的安全应急处理存在什么问题。

（2）思政与专业融合点：小组合作通过完成演练脚本方案，增强学生能够独当一面的心理素质和能力，同时也培养学生良好的团队协作能力。通过观看列车晚点相关视频和案例，汲取高乘人员工作中的精华，总结收获和感想，增强学生的职业自豪感，培养学生吃苦耐劳的工匠精神。

（3）教学活动：小组成员合作完成方案制定；学生个人需完成课后云课堂测试。

三、小结

思想价值贯穿于知识教学，知识技能融汇于价值教育。高铁乘务安全课程在教与学的互动过程中将思想价值融汇于课前课程教学标准、课中教学内容、课后评价总结和课外实践拓展四个教学实施环节，将思想价值导向与知识技能传授融会贯通，既明确本课程教学目标，又弘扬社会主义核心价值观，同步实现专业知识传授、职业技能培养和思想价值引领三者同步提升，传播爱岗敬业、安全服务的高乘人精神。

参考文献

- [1] 教育部印发《高等学校课程思政建设指导纲要》，全面推进高校课程思政建设[J]. 教育，2020（19）：32.
- [2] 刘丽霞. “设计初步”课程教学中思政元素的设计与应用[J]. 中国设备工程，2021（1）：16-17.
- [3] 石京杰. 课程思政元素融入专业课程教学的实践与探索——以“城市轨道交通安全管理”课程为例[J]. 时代汽车，2020（23）：41-43.

作者简介：

申静（1988-），女，汉族，湖北省襄阳市，讲师，硕士研究生，目前从事教育教学相关工作。