

交通服务专业群建设内涵和要素研究 ——以云南旅游职业学院为例

杨娅秋

云南旅游职业学院文化艺术学院, 云南 昆明

收稿日期: 2024年6月15日; 录用日期: 2024年7月18日; 发布日期: 2024年7月25日

摘 要

在《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》和“提质培优”背景下, 本人深度挖掘云南旅游职业学院交通服务专业群建设内涵以及组群逻辑; 文章从人培、课程、教材、教师、实践、技能、服务七个要素进行充分研究并提出四个建设路径, 为进一步推进云南省交通服务专业群建设提供一定的理论要素。

关键词

交通服务专业群, 建设内涵, 建设要素, 建设路径

Research on Connotation and Elements of Construction of Traffic Service Professional Group

—Taking Yunnan Vocational College of Tourism as an Example

Yaqiu Yang

College of Culture and Art, Yunnan Vocational College of Tourism, Kunming Yunnan

Received: Jun. 15th, 2024; accepted: Jul. 18th, 2024; published: Jul. 25th, 2024

Abstract

Under the background of “the 14th Five-Year Plan for the Development of Modern Comprehensive Transportation System” and “Improving quality and improving quality”, I deeply explore the connotation and group logic of the construction of transportation service professional group of Yunnan Tourism Vocational College; This paper makes a full study of the seven elements of human

training, curriculum, teaching materials, teachers, practice, skills and service, and puts forward four construction paths to provide certain theoretical elements for further promoting the construction of transportation service professional groups in Yunnan Province.

Keywords

Traffic Service Professional Group, Construction Connotation, Construction Elements, Construction Path

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》中，航空、高铁和邮轮作为重要的交通方式，得到了重点关注。在航空方面提出优化国内航线布局，增加国际航线，特别是“一带一路”沿线国家和地区的航线覆盖；推进大型枢纽机场和区域机场建设，加强机场群的协调发展，提高机场的运输能力和服务水平。在高铁方面完善“四纵四横”高铁网，优化高铁线路布局，覆盖更多城市 and 地区；推动高铁“走出去”，加强与“一带一路”沿线国家的合作，输出高铁技术和标准，参与国际铁路项目建设。在邮轮方面提出提高邮轮服务水平，推动邮轮服务标准化、规范化，提升邮轮旅游体验和安全保障。

2. 交通服务专业群建设内涵

(一) 对应交通服务岗位群，形成专业群组建逻辑

根据《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》推进航空、高铁和邮轮的协同发展，构建现代化综合交通运输体系，实现各种运输方式的无缝衔接和高效转换。旨在构建高效、绿色、安全、智能的现代综合交通运输体系，满足人民群众多样化、高品质的出行需求，支撑经济社会高质量发展。这些发展趋势表明，航空、高铁和邮轮服务行业正在通过技术创新、服务优化和可持续发展战略，不断提升其竞争力和市场吸引力，满足现代社会的多样化需求。随着全球化和旅游业的发展，这些领域对专业服务人员的需求不断增加。交通服务专业群将空乘、高铁、邮轮三者融合旨在培养具备高素质服务能力、综合知识体系和较好安全意识的复合型人才。

云南旅游职业学院在开设了空乘、高铁和邮轮三个专业的基础上，将其以高铁为主，空乘为特色，邮轮为辅的三个专业融合成交通服务专业群，势必可以形成更好的专业群发展趋势。交通服务专业群建设以岗位导向为立足点，以学生职业技能为发展方向，以协同创新、协同育人为风向标，根据交通服务专业群职业技能、岗位需求及1 + X考证目标为培养需要，建设基于“群内基础共享、专业核心独立、群外拓展互选”的理念，融合发展海、陆、空交通服务特色品牌专业群，通过高铁、空乘、邮轮三位融一体模式，促进在专业招生、人才培养、实训室建设、师资队伍建设、社会服务、毕业生就业各环节建设资源统筹型、适应市场需求、有利于学生岗位互通互联融合发展的专业群，形成与现代交通产业发展需求相适应的合理专业群结构。具备铁路运输、空中乘务、邮轮乘务某一学科方向的专门知识和职业技能，能在交通运输领域从事一线服务工作岗位方面工作，为云南省交通运输行业输送高技能综合性强的能服务、会服务的应用型人才[1]。

(二) 专业群内基础课程共享，集群效应显著

交通服务专业群与星级邮轮企业、星级酒店、地铁、昆明高速铁路客运段、机场贵宾接待、机场地面服务以及航空公司等优质企业高度融合，校企共同制订人才培养方案、教学计划、课程标准、岗位标准，共同开发岗位技能课程与教材，共同组织课堂教学，以真实的工作岗位流程为载体开展岗位技能实训，共同组织考核评价，形成“校企合作、产教融合、协同育人”的人才培养模式。

为了让课程更好体现专业群学习成效，我们将构建一个三维共享课程体系，搭建专业群群内共享基础课程、专业群核心特色课程、专业群拓展思维课程(见表 1)。集中高铁、空乘、邮轮的三方师资力量，共同研究交通服务专业群的学术发展和科研深挖。按照交通服务专业群的实训条件，实现专业群内的所有资源相互共享，互相补充优势，形成联动机制，实现“1 + 1 + 1 > 3”的集群效应[2]。

Table 1. Curriculum system diagram of transportation service professional group
表 1. 交通服务专业群课程体系图

课程体系	课程名称
专业群共享基础课程	英语基础口语
	普通话及播音艺术
	职业形象塑造
	服务礼仪
	形体训练
	服务心理学
	面试技巧
	沟通技巧
专业群核心特色课程	客舱设施与设备
	民航客舱救护
	客舱安全与应急处置
	客舱服务英语
	邮轮客舱服务与管理
	邮轮宾务与管理
	邮轮英语视听说
	邮轮餐饮服务与管理
	铁路客运组织
	铁路行车组织
	高速铁路安全与应急
	高速铁路乘务实务

续表

	民航机型介绍
	交通运输地理
	旅客运输
	危险品知识
专业群拓展思维课程	交通安全管理
	公共管理学
	交通运输系统规划
	交通运输经济
	市场营销

3. 交通服务专业群建设要素

(一) 创新人才培养模式

弘扬新时代下“交通工匠”精神，创新交通服务专业群人才培养模式。云南旅游职业学院立足于我国职业教育的发展、西部地区交通运输行业的需求，以及高职学生的认知规律和专业群岗位职业能力，以新时代“交通工匠”精神为核心的人才观，推动形成专业群内“敬畏职责、敬畏岗位、敬畏生命”的风尚，确立专业群“以技能为导向、以岗位为匹配、以比赛来促学、以证书为验证”的人才培养模式创新思路[3]。

“技岗赛证”的人才培养模式是指技能、岗位、比赛、证书四项综合结合并全面培养学生发展的教育理念。对于交通服务专业群，知识技能就是智与体的结合：注重学生的专业技能学习，涵盖空乘、高铁、邮轮三大领域的理论与实践，提供三大领域技能培训，使学生具备实际操作能力。岗位匹配就是德与美的结合：强调学生的职业道德和社会责任感，培养他们的团队合作精神和服务意识，从而来达到和各种不同岗位的匹配度。参加比赛就是智与德的结合：通过比赛，增强他们的实践能力和职业素养，同时锻炼了知识技能，也反应了学生在学习阶段的成果，让学生参与整个比赛过程，培养他们的问题解决能力和创新思维。证书考取就是体与美的结合：开展1+X的考证，可以将所学知识转化为证书的获得，除了有一技掌握外还有一证在手，提升综合素质及学生自我内涵。这种“技岗赛证”的人才培养模式，旨在全面提升学生的智力、体魄、道德品质和美学素养，使他们成为具有全面素质和综合能力的优秀交通服务专业人才。

(二) 课程资源建设

1) 基于工作岗位的专业核心课程体系重构

与企业深度合作，以服务工作流程为依据，以素质教育和能力培养为主线，深入分析工作岗位能力要求，明确专项能力及其要素。科学构建并联合企业共同开发基于服务工作流程的课程体系，并以此设计教学模块，制订教学计划、教学大纲，确定每门课的教学内容。将专业技能培养通过实际项目或案例引入实训教学环节，完善仿真实训、顶岗实习管理制度，实行工学交替，通过产学结合的方式，与企业共同培养高技能人才。

2) 构建围绕工作过程的新型教学项目

建立由校内教学训练项目、校外实习实训项目组成的岗位能力培养模块化课程。按照企业实际的工

作任务、工作过程和工作情境组织课程，形成围绕工作过程的新型教学项目。根据职业能力阶次培养的需要，通过对岗位工作任务分析，结合教学资源进行整合，拟构建交通服务专业群基于工作流程的课程体系和服务标准。

3) 实施“赛证”融合，强化技岗赛证培训

结合 1+X 空中乘务职业技能等级证书、1+X 民航地面旅客运输等级证书、民航安检员、中级民航英语、导游、礼仪培训师、高级化妆师、美容师等职业证书培训要求，重构教学目标，将证书学习重点融入课程教学中。通过对《普通话》、《英语口语》、《面试技巧》课程进行“赛证融合”的教学改革，改革传统的课程成绩评定办法，在《普通话》等三门课程的考核中采取“以证代考”的方式来贯穿其中[4]。使学生在毕业前获得“双证书”或“三证书”，从而把证书所学结合比赛内容真正落到实处。

4) 开发工学结合课程

开发一批符合职业规范、体现岗位能力要求的工学结合课程。以高铁乘务服务的工作过程为教学内容设计基础，课程通过真实的工作任务作为载体，形成独特的教学方法。在建设期内，按照工学结合课程建设的理念，将完成《高铁舱操作实训》和《动车组旅客服务》两门工学结合课程的建设。

5) 精品课程开发

建成一门国家级精品课程，一门省级精品课程，三门院级精品课程。对空乘服务和高铁乘务服务礼仪再研究，与两个行业专家共同开发，建成国家级精品课程。对《客舱安全与应急处置》展开课程研究，制定建设方案，探索工学结合的课程特色，建设成为省级精品课程。对《航空面试技巧》、《动车组安全应急预案》、《服饰搭配及职业形象设计》三门课程，打造为院级精品课程。

(三) 教材与教法改革

1) 开发校企一体化教材

云南旅游职业学院高铁专业和企业进行了深度的校企合作联合办学机制，通过这家企业的深度合作，可以不断更新教材内容，及时引入交通服务领域的最新理论、技术和案例，帮助学生了解行业发展趋势和实际应用。同时集合行业领先企业和专家，结合职业教育特点，开发校企一体化教材 3~4 本；对标 1+X 职业技能等级证书和行业技能大赛标准，校企合作编写 2 至 3 本省级标准化教材，涵盖技能岗位、比赛和认证内容一体化。开发形成一套省内领先水平的交通服务专业群教材体系，建立校企合作一体化的新型教材库。

2) 探索新的教学改革

交通服务专业群的教法改革紧密贴合行业发展和学科前沿，结合学生的学习需求和实际应用来探索。首先强化实践教学环节，通过案例分析、模拟项目、课堂走进实际等形式，让学生接触真实的交通服务过程中的各项问题，并提供指导和实践机会。其次结合相关学科知识，如信息技术、社会科学等，进行跨学科的综合教学，培养学生全面理解和解决交通服务问题的能力。第三探索新的教学方法，如热点问题导入学习、情景案例分析教学、课堂游戏化设计教学等，激发学生的学习探究欲，提高他们的学习成效。最后引入国际教育资源，开设国际化课程、组织国际交流与合作，培养学生的国际视野和跨文化交流能力。

(四) 教师教学创新团队

1) 建设三个四有的教师队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设交通服务专业群教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一要诀。着力培养交通服务专业群中青年专业带头人 1 名，骨干教师 3 名；打造全成员、全贯穿的“双师型”教师团队，同时鼓励教师积极提高业务能力、学术造诣以及学历提升。依托校企深度融合服务项目，通过引进、培养、培训等手段和方式，不断提高教师队伍的专业素质、教

学能力、信息技术应用和教学科研能力,建设高水平的双师、双能、融合型的师资队伍。构建新任教师-合格教师-骨干教师-专业带头人-专家引领的教师成长机制[5]。按“校企共建、专兼结合、分类培养、重点突出”的原则,培养具备较强教学能力和实践能力的“双师双能”教学团队,打造技艺精湛、行业影响力大的高水平师资队伍。

2) 推动教师教学科研双发展

建立教学与科研成果共享平台,促进校内外资源和信息的交流共享。定期组织教师参与教学与科研成果展示活动,如教学成果展、科研成果报告会等,提升教师的成就感和认同感。组建教学与科研相结合的学术团队,推动团队成员在教学和科研方面的协同发展。实行导师制,资深教师指导年轻教师在教学与科研方面的成长,促进教师队伍的可持续发展。同时鼓励跨学科、跨院系合作研究,推动学术资源共享和研究成果的多样化。鼓励教师将科研成果转化为教学内容,推动课程改革与创新,提高教学的前沿性和实用性。通过科研项目引导学生参与,培养学生的科研兴趣和能力,提升教学效果,增强教学的实战性和应用性。

(五) 实践教学基地

交通服务专业群以航空模拟舱实训室为基础,以高铁完整的模拟舱为核心,集聚企业力量,扩大大专业群生产性实践基地。在此基础上提出建设“空地一体化”的航空服务实训中心,结合云南省示范实训基地的硬件建设指标要求,在已建成的实训条件基础上,再建航空地面实训室,购买三类软件,使校内实训具备为空中乘务专业学生开展客舱餐饮服务、客舱安全服务、航空急救、值机、安检、礼仪、广播词训练、紧急撤离、安全演示、票务等项目的实训教学功能,对接职业岗位,建成后提供对行业的培训与对外开展体验活动等业务。校企合作共建空乘、高铁、邮轮的 CBT 实训室。“空地一体化”的航空服务实训中心为学生上岗前提供全真实训环境,完成地面服务、客舱服务、安全服务、应急处置等专业实践教学;其次可开展中小学生民航体验活动或夏令营接待。

(六) 技术技能平台

对接交通行业中高铁、航空及邮轮的产业链条,搭建交通服务专业群技术技能创新平台。云南旅游职业学院吸纳西部地区交通运输行业骨干企业和中小企业参与交通服务专业群建设,突出专业集群化,扩建专业技能实训室,突出产学研结合,建设工学一体化的实践教学基地,在此基础上对接高铁列车员、地勤工作人员、邮轮服务产业链条,与天坤教育合作搭建交通服务专业群的技术技能创新与社会服务平台,联合培养高素质技术技能人才,汇集专业群优势教学资源,提高社会与技术服务能力,提升专业群的行业知名度、社会影响力和毕业生的就业竞争力。基于我院礼仪基础课程有着强烈的培养优势,联合企业共同建设礼仪培训的技术技能平台;继续提高学生获得职业资格和职业技能等级证书比例、学生获得行业赛数量;持续推动和保障校企协同育人发展,校企共同提升学生培育质量。

(七) 社会服务

一方面,通过参与企业、社会合作项目,专业为社会服务,专业教师提升社会服务能力,专业与企业、社会互动更密切;另一方面,提供对外培训,教师为社会、企业提供服务的同时,增进社会、企业对专业的了解。

1) 建设云南省空乘、高铁、邮轮及相关专业技能培训基地,提升社会服务综合能力。依托空中乘务专业和高速铁路客运乘务专业的模拟客舱、航空地面服务实训、职业形象塑造、形体训练等,建设面向云南省及周边相关乘务专业院校提供集教学、培训、考核等功能为一体的高水平培训基地,年培训 100 人次。

2) 实现普通话扶贫项目,组织交通服务专业群的教师在假期进行三下乡活动,深入到贫困地区,给贫困山区的学生带来普通话课程,普及普通话教育和宣讲。

3) 依托计算机网络建成的远程教育教学模式及配套设施, 形成全省范围内的同类专业及专业群资源共享。

4. 交通服务专业群建设路径

(一) 培养具有安全意识的人才

交通服务专业群的性质和特点决定了安全是整个交通运输过程的核心环节。这不仅是每个交通从业人员必须牢固树立的基本理念, 也是每个学习交通服务专业的学生需要培养的核心意识和底线思维。在人才培养过程中, 必须将安全意识的培养贯穿于专业群的全部课程体系中, 融入思政教育、学生活动、劳动教育和职业发展教育的各个环节, 并贯穿于校内教育、校外实践和企业实习的各个育人场合。

(二) 培养具有团队精神的人才

交通运输系统包含 5 大体系, 属于多部门, 多服务, 综合型较强的集合体, 所有部门相互联动才能保证整个交通运输的完整操作, 为了提供安全、高效、服务强的运输, 需要在学生学习过程中懂得并掌握团队合作的重要性, 需要在教育过程中注重团队合作能力的培养。通过实际工作岗位流程和实训课程, 学生在团队中协同工作, 解决问题, 分享经验, 从而提升他们的团队合作意识和能力, 确保他们在未来的职业中能够有效地与他人合作, 共同完成任务。

(三) 培养具有服务意识的人才

交通运输行业需要员工始终把客户的需求和满意度放在首位, 提供贴心、细致、及时到位的服务。服务过程是交通运输行业最基础的内容, 培养学生的服务意识就是基础中的基础, 在整个人才培养过程中, 要始终贯穿服务, 凸显服务, 培养服务。这就要求学生在学习过程中不但要培养其服务意识强, 还需要培养良好的沟通能力, 才能够清晰、礼貌、准确与客户进行表达交流, 理解并回应他们的需求[6]。在以后的工作岗位中能够积极主动地为旅客提供帮助, 预见客户的需求, 提升服务效率和体验。

(四) 培养专业能力过硬的人才

学生能够较好的提供服务, 前提是已经掌握和具备了良好的职业素养及较强的专业背景。在过硬的专业知识和专业能力上, 可以打造学生的自信程度, 为交通服务专业群提供业务能力强、综合素质高的专门可用人才。为此建立以计算机应用、语言文字能力为代表的通用技能, 以礼仪、普通话、英语对话等专业基础技能, 以高铁方向、空乘方向、邮轮方向为代表的专业核心应用技能。

5. 总结

云南旅游职业学院将充分考虑云南省关于交通运输行业及产业特点, 统筹西部地区交通运输产业需求与交通服务专业群人才培养匹配度, 联合企业强强共建, 优化教学资源, 做好交通服务专业群建设整体谋划。从人培、课程、教材、教师、实践、技能、服务七个要素进行深入发展研究, 建设有质有量的专业群体系。

基金项目

2021 年云南旅游职业学院校级提质培优课题“交通服务专业群建设”(2021TZPY-8-8)。

参考文献

- [1] 徐艳. 浅谈人才培养供给侧和产业需求侧对接视角下高职院校专业群建设思路——以哈尔滨科学技术职业学院交通服务专业群为例[J]. 教育现代化, 2018, 5(34): 26-27.
- [2] 刘亚磊, 张路, 崔惠珊. “双高”背景下城市轨道交通专业群建设的内涵与途径[J]. 中国现代教育装备, 2023(3): 161-163.

- [3] 寸海梅. 高职酒店管理专业群建设要素研究和实践——以云南旅游职业学院为例[J]. 现代职业教育, 2022(29): 94-96.
- [4] 王建惠. 课证融通背景下高水平专业群空中乘务专业教学策略研究与实践[J]. 中国多媒体与网络教学学报(中旬刊), 2023(5): 53-56.
- [5] 朱应玉, 李军委. 交通运输专业群建设实践与研究——以乘务管理专业为例[J]. 中国储运, 2023(9): 54-55.
- [6] 崔惠珊, 刘亚磊, 张路. “双高计划”背景下城轨专业群校企协同育人实践与创新[J]. 职业技术教育, 2022, 43(2): 12-17.