

# 基于就业适应性的高铁乘务专业 文化素质培育策略研究

郭 焰 鲁丁香 董雪梅 杨 涛 李正祥

**摘 要:** 面对高铁乘务专业毕业生非对口性就业的尴尬局面,为了增强职业教育适应性,帮助学生扩大就业口径,将文化素质融入高铁乘务专业的人才培养方案势在必行。课题组通过 2 年的跟踪调查,对高铁乘务专业的毕业生在校实践教学、顶岗实习、毕业就业等环节开展实证调查,重点围绕学校管理制度设计、平台和团队建设、人才培养方案修订、师资队伍建设、课程建设和评价制度改革等方面,从学校顶层设计、二级学院抓落实的措施和教师个人三个层面进行了可操作性的效果分析,初步构建了富有特色的高铁乘务专业学生文化素质培育提升方案。

**关键词:** 就业;适应性;文化素质;培育

## 1 引言

随着高铁时代的来临,高铁专业人才培养充满机遇和挑战。一方面为高等职业院校开辟了新的专业方向,丰富了专业设置,高铁乘务专业在众多院校迅速建立起来,同时也导致高铁乘务专业的毕业生数量快速增加;另一方面老国企——铁路公司自身运营机制及新冠疫情导致的出行人数大减等原因,致使铁路公司对高铁乘务专业人才的需求不旺,从而造成了该专业的大量毕业生只能非对口性就业的尴尬局面。为了增强职业教育适应性,帮助学生扩大就业口径,将文化素质融入高铁乘务专业的人才培养方案势在必行。对于人才培养质量而言,高铁乘务专业作为 2015 年以后应国家战略发展需求而生的新兴专业,一方面学校办学时间短,专业内涵沉积少,师资力量相对较薄弱,加上教师绝大多数从课桌到讲桌,专业资历浅,自身缺少职业应用能力和实践能力,进而导致学生职业能力和就业适应性也差;另一方面以“就业为导向”的培养目标,致使高职院校人才培养中文化素质与专业素质教育

---

**基金项目:** 云南省高教学会高职高专专业委员会第四批课题(2018YGGZ13)。

**作者简介:** 郭焰,女,大理农林职业技术学院讲师,研究方向为高职语文教学,邮箱: 775303918@qq. com; 鲁丁香,女,大理农林职业技术学院讲师,研究方向为英语教学,邮箱: 1149577269@qq. com; 董雪梅,女,大理农林职业技术学院,研究方向为高速铁路客运乘务,邮箱: 1287969370@qq. com; 杨涛,女,大理农林职业技术学院副教授,研究方向为旅游英语教学,1036447114@qq. com; 李正祥,男,教授,研究方向为农业生态、高职教育,邮箱: 775303918@qq. com。

融合度低,学生文化素养欠缺,限制了就业选择,也限制了未来职业的可持续发展。所以,2020年9月16日教育部等九部门联合印发的《职业教育提质培优行动计划(2020—2023年)》第15条指出,要完善“文化素质+职业技能”的评价方式<sup>[1]</sup>。

通过对云南省5所学校(昆明铁道职业技术学院、云南旅游职业技术学院、云南国土资源职业学院、云南交通职业技术学院、大理农林职业技术学院)2016级、2017级两届高铁乘务专业毕业生的就业情况调查显示,学生毕业后从事高铁相关工作的比例较低,高铁乘务专业毕业生对口就业率只有15.6%,有升学意愿的也仅占29.8%。剩余64.6%的学生毕业后所从事的工作都是非对口就业,而且很不稳定。他们的毕业去向包括宾馆、肯德基、职业高中、中小学课外培训机构、超市、自由职业、推销等。此外,他们的收入普遍较低,基本都在2000—3000元。对造成这种状况的主要原因:①在学校方面,高铁乘务专业产教融合不充分、校企合作流于形式、课程设置及教材选用不合理、师资薄弱等软硬件条件的短缺等因素限制了该专业学生的培养质量;②在企业方面,企业存在负担重、人才需求少的问题,且由于受新冠疫情影响,客运量急剧下降,高铁企业对新进员工的需求量极少,导致该专业学生就业不畅<sup>[2]</sup>。

面对高铁乘务专业毕业生非对口性就业的尴尬局面,学校加强职业适应性教育,让毕业生增强适应劳动力市场变革的能力<sup>[3]</sup>是一个较好的解决途径。本研究从增强学生的文化素质进而提升其就业适应性入手,探讨高铁乘务专业学生人文素质培育的模式和有效性。通过两年的访谈和调研,了解了云南省5所设置高铁乘务专业的高职院校相关情况,包括在校实践教学、顶岗实习、毕业就业等环节。访谈对象包括四类人群:企业管理层和员工、企业领导、近3年高铁乘务专业的毕业生、5所学校的人文学科教师,在此基础上,逐步形成了将文化素养融入高铁乘务专业人才培养方案的路径。

## 2 高职高铁乘务文化素质培育路径

职业教育必须加强对劳动力市场需求的研究和预判,通过专业设置、课程建设,适当预测劳动力市场需求,提升对动态劳动力市场的适应性。<sup>[3]</sup>本研究重点围绕学校管理制度设计、平台和团队建设、人才培养方案修订、师资队伍建设、课程建设和评价制度改革等内容,从学校顶层设计、二级学院抓落实和教师个人要求三个维度阐释。

### 2.1 学校顶层设计

#### 2.1.1 建立完善的跨专业文化素质培育体系

《辞海》对文化素养的定义是人们在文化方面所具有的稳定的、内在的基本品质,并具有与之相适应的行为能力、情感、综合发展的质量、水平和个性特点。对于高职院校的学生而言,“文化素质+职业技能”<sup>[1]</sup>等于专业的人文素质,包括人文知识与技能、人文能力与方法、人文精神与品质等三个方面,且具有习得性。根据文化素质习得性的特点,跨专业的职业素

养培育体系由六部分构成(如图 1 所示)。文化素质跨专业培养体系涵盖了课程跨专业开发、学生跨专业培育、教师跨专业培养和教学跨专业等,属于校级制度顶层设计范畴。图 1 中从“立”为起点的六个环节环环相扣,尤其是后 3 个字“强、固、评”要常抓不懈。这就像当过兵的人,其在人群中一举手一投足很快就能被辨认一样,要让学生在校园里被培养出一些特有的人文素质,使其无论在哪个工作岗位上都能很快脱颖而出。军队在培养军人的核心素养时将其划分为生活必备、体能训练和战场应用训练 3 种类型。文化素质的习得可以吸取部队的经验做法。大理农林职业技术学院高铁乘务专业的现行做法是一周至少要有 1 天穿工作服,将身份亮出来,从走路的姿势做起,形体、相貌、举手投足等所有行为都必须符合高铁乘务的专业素养规范,甚至从别人的形象中反观自己。重要的礼仪场所要求学生必须参与,体验职业规范,体现职业素养。

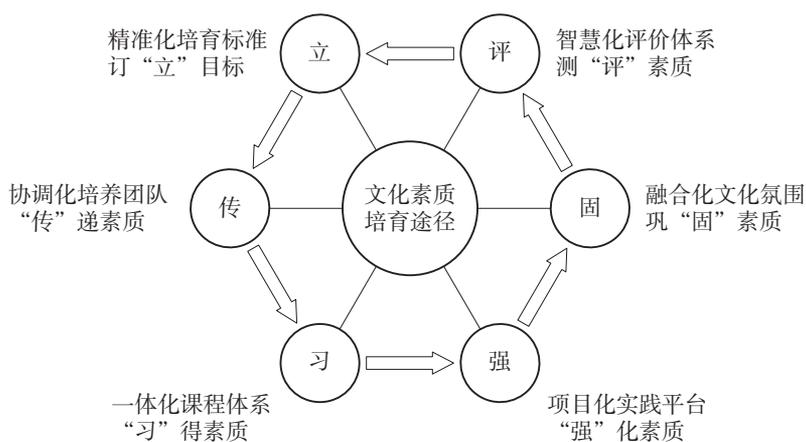


图 1 文化素质培育六步骤模型

### 2.1.2 培育“三师”为特征的跨学科、跨专业教学创新团队

将专业课教师发展成为具备文化素质培育能力的“三师”型教师,即学科教学能力的“讲师”、专业课基础知识与能力的“技师”、学生职业生涯规划指导能力的“人师”。发展路径为组建“专业+选修其他 1~2 门课程”的跨学科教师团队。将专业教师和文化素质学科教师资源整合,发挥人才优势,邀请校内外专家、课程专家和职业生涯规划课程专家开设指导讲座,开展青年教师职业生涯规划指导比赛、专业核心素养示范课和课程思政示范课比赛等活动,形成校内外优秀教师和学科新秀同台赛课,专家名师现场点评指导的良好教研氛围,进而形成制度化的培育体系。

## 2.2 二级学院抓落实

### 2.2.1 借鉴《悉尼协议》持续改进人才培养方案

当前我国的高等教育正在借鉴《悉尼协议》<sup>[4]</sup>(《悉尼协议》是 2001 年由澳大利亚、加拿大等国家的工程教育学会共同签署的资格互认协议),走一条以学生为中心,以结果为导向,

以专业为抓手的内涵式发展道路。鉴于此,高铁乘务行业的国际工程教育认证模式也应列入谋划之中。《悉尼协议》中对人才培养的方案强调:以学生为中心,以结果为导向,尊重专业个性,强调培养过程持续改进。如成都航空职业技术学院的做法<sup>[5]</sup>:以培养具有核心竞争力的高素质技术技能人才为目标,从人才培养规格和路径出发,在三个层面着力进行学生文化素质的培养:一是人格层,即家国情怀、尽责敬业的价值取向;二是能力层,即文、史、哲、艺、社会与职场等方面知识面拓宽、理解学习与应用;三是操作层,即认识和适应社会的方式方法和问题解决能力培养。

在构建适合高铁乘务专业的文化素质校本课程时,我们将文化课程再次细分为人格课程、能力课程、操作课程三种类型。三类非专业性课程集中培养学生的7种能力(见表1)。

表1 高速铁路客运乘务专业课程模块——毕业要求矩阵

知识模块	专业知识	问题分析	解决方案	研究	使用现代工具	服务社会	可持续发展	职业规范	个人与团队	沟通	项目管理	终身学习
人文科学模块		√				√	√	√	√	√		√
数理知识模块		√	√	√			√					√
职业素养模块				√		√	√	√	√	√	√	√
表达交流模块		√				√		√	√	√	√	√
物联网技术模块	技术基础	√	√	√	√		√		√	√	√	√
	技术应用	√	√	√	√			√	√	√	√	√
服务技能模块	高铁动车组乘务实务	√	√	√	√	√		√	√	√	√	√
	城市轨道交通乘务票务管理实务	√	√	√	√	√		√	√	√	√	√
	酒店服务与管理	√	√	√	√	√		√	√	√	√	√
特色文化模块	少数民族语言		√		√	√	√	√	√	√		√
	才艺与跨文化交流	√				√	√	√	√	√	√	√

### 2.2.2 允许师生跨专业授课、选课、评课,优化落实课程模块——毕业要求矩阵关系

在构建人才培养方案的课程体系时,采用课程模块的培养目标与毕业要求一一对应的模式。结合学分银行试点改革,实现本专业师生对文化素质课程进行跨专业授课、选课、评课,并用矩阵图形一一列出各知识模块与能力培养之间的对应关系,进而确定职业能力培养与相应课程模块间的关系,以便于课程教师明确所授课程要重点培养学生的哪些职业能力,更加有的放矢。表1是高铁乘务专业的人才培养方案中,课程模块与毕业要求间的矩阵关系列表。

由表1可见,除了专业核心技能课程外,有下划线的是文化素质4个模块,每一块对应

的4种能力中有3个以上划了“√”,说明这是企业需求和个人成长过程中的核心文化素养要素。分别是分析问题的能力、服务社会的意识和能力、可持续发展能力、职业规范的能力和团队意识和合作能力、沟通能力和终身学习的能力。也就是说,这些能力也是学生毕业后非对口时,接纳学生就业的企业最看重的学生的能力。所以学校开设的文化素质课程也紧紧围绕这7种能力构建人格、能力和操作三类课程。

此外,文化课程的设置需要同时考虑学生的需求、学校特色和教师结构这些实际情况<sup>[6]</sup>。包括:①加强文化素质课程教材开发,编写校本特色的文化素质教育教材;②课程内容设置上以有利于学生就业、生活和提高个人修养为原则,内容应涵盖文学、历史、心理健康等各个方面内容;③创新文化素质课程教学方式,以学习效果为中心,融合课程思政。开设高铁乘务专业的高职院校,在学生的培育过程中需要增设特色文化模块,如少数民族语言与文化课程,或者邻国语言与文化课程,以便学生毕业后能服务于“一带一路”倡议。

### 2.2.3 企业课程也需兼顾文化素质培育的侧重点

二级学院联合合作企业制订企业课程,推行现代学徒制企业课程,包括企业文化课程、企业岗位课程和默会知识课程三部分<sup>[7]</sup>,以提升整体育人效果。现代学徒制企业课程实质上是一种基于工作场所的学习体系,是一种工作场所课程。在课程开发中,应充分发挥企业的课程权力,改变实施主体,兼顾文化素质的培育。例如,在高铁乘务专业顶岗实习期间,实习企业的指导教师应围绕人文化素质内容的七大模块(见表1)有针对性地设计场景,不仅实施场景技能实践教学,还需延伸场景文化素质教育,因地制宜地探索文化素质培育的方式方法,将企业文化和职业素养纳入学生的文化素质教育之中。二级学院还可以开展企业文化进校园、订单班合作企业经理进校园宣讲、校企融合活动月、行业大师开展“名师”讲坛活动等。

### 2.2.4 开展“四境”素质评价,促进文化素质与职业技能融合

李忠华<sup>[8]</sup>提出,“四境”素质评价能显著促进文化素质与职业技能的融合。“四境”指的是学生的学科认知、个人体验、社会生活、职业生活4种情景。学校各级育人单位或团体在组织育人活动时,在确保有明确的文化素质培育目标、活动形式、内容和时间的同时,务必结合“四境”素质评价,加强对活动效果的测评与考核。评价采用下述三种做法:

(1)对专业课程,如铁路旅客运输服务、高铁服务礼仪等课程,采用情景模拟教学法。模拟车站安检作业与售票作业、列车迎接旅客与解决突发事件等情境,力求创建的学习情境与实际工作保持一致。此方法可提高学生参与课堂教学的积极性,同时根据学生的现场表现及时评估,不仅能提高学习的效率和效果,而且能即时评价教学效果。

(2)举办活动比赛,以赛促学。例如,举办创新创业大赛、校园文化节、模拟高铁乘务岗位技能比赛、举办爱岗敬业精神演讲以及学生社团活动比赛等,拓展学生的参与面,使各类竞赛活动制度化、常态化。比如大理农林职业技术学院组织的高铁乘务岗位技能比赛和导游业务技能大赛,长期以来一直展现出师生参与度高,选手竞争激烈,依托企业开展的特色,活动还能将核心文化素质的隐性内涵和品质转化为显性实践活动。

(3) 高铁乘务专业进行跨专业、跨学科的文化素质评价。每位教师在进行课程标准开发时,围绕文化素质内涵的6个步骤(见图1),首先,将“四境”情景岗位文化素质明确标注在“课程地图”中;其次,把专业核心素养培育划分为生活必备、职业拓展和职场应用3类;最后,根据课程设置融合化的要求,结合服务行业核心素养中“语言、思维、审美、文化”4方面的培养目标<sup>[9]</sup>,开发不同类型的课程和课程资源,包括必修的专业课、选修课、在线网络课程(微课、MOOC课程)和学生读本等,用跨专业选课的方式来扩大非对口性就业的就业口径。

## 2.3 教师积极参与

### 2.3.1 教师积极参与专业课程教学创新团队的建设

专业教师要积极参与职业教育学术研究,参与教学创新团队的建设。专业教师团队努力向“三师型”(讲师、技师、人师)教学团队转变,探索“三师型”教师的三维评价标准,以评促教,提升教师的跨学科教学能力。团队中的教师不仅要把握主干课程中教与学的广度和深度,有效提高学生综合运用知识解决实际问题的能力,促进课程、教学、评价的有机衔接,还要根据“互联网+职业教育”的新要求,开发专业课程大纲和教案。教师教学效果的考核评价中要突出文化素质的权重,加大过程考核力度,提高实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。

### 2.3.2 实施“三备课”

在课程层面,教师备课时须围绕专业就业特点,根据“三备课”(即备案例、备情景、备文化素质)的要求进行。每次课程教学结束后,教师不仅要进行深入的教学反思,还要围绕融合化和情景化两个方面,对课程的计划、实施和结果进行全程性过程化的评价。融合化是指课程要与学生的专业实践教学相融合;情境化是要求教师在教学过程中创设与学生生活、学习、专业、行业相近的情境来进行情境式。此外,通过学生参与的案例分析提升其分析问题和解决问题的能力,进而达到备文化素质之目标。

### 2.3.3 专业教学主动融入课程思政

文化的内涵非常丰富,泛指一般知识、礼仪、习俗等。目前大多数职业技术学校都是通过专业基础理论支持学生专业能力的发展,通过少量公共基础课程来提高学生的文化素质<sup>[10]</sup>,通过专业课程来培养学生文化素质的学校和课程较少。当前教育部倡导的课程思政理念是一个非常好的视角,能让专业课也承担起文化素质教育的使命。所有专业教师都可以通过及时关注社会需求和学生需求,在专业课堂中主动融入课程思政,让学生在专业学习过程中不断接受文化的熏陶和思想的引领,使学生的思想和行为得到潜移默化的影响,将爱国情怀、爱岗敬业、与人为善的理念逐渐植入学生的心田,将文化“传道”融入育人体系,教会学生如何做人、如何处事。只有当受教育者具备较高的文化素质和文化底蕴时,他们的职业技能和其他应用技能才会更扎实,学校也才能实现适应性就业的培养目标,即所谓“干一行,干好一行”。

### 3 结语与展望

根据对高铁乘务专业毕业生的跟踪调查研究结果,重点围绕学校管理制度设计、平台和团队建设、人才培养方案修订、师资队伍建设和课程建设和评价制度改革等进行了设计和探索。为了拓宽职业院校学生非对口就业的口径,提高学生的人文素质,提升其职业适应性。首先,学校在整个培育的过程中要组建“三师型”教学创新团队,按照“立、传、习、强、固、评”6步骤的思路建立健全制度、平台和评价体系。其次,二级学院从人才培养的目标和路径出发,细化和落实课程模块中对学生各种能力的培养,围绕7种职业能力构建人格、能力和技能操作三类特色文化素质课程模块,在此过程中还可以充分发挥学校特色,加强“四境”评价体系建设。最后,专业教师备课时需要做到“三备课”,将课程思政主动融入专业教学,使学生的文化素质教育实施于润物无声之中。

本研究的结论为职业院校的人才培养提供了新的思路和视角,但还有很多不足需在后续研究中进一步改善,比如只关注了“文化素质+职业技能”的有效融合,并未对校企合作与学生文化素质的形成机制进行深入研究,也未对高铁专业的人才需求方进行深入的调查,对学生对口就业的一些大型国企(如铁路公司)的管理体制机制缺乏了解。这些信息的缺乏,使现有的研究结论存在一定的片面性和主观性。此外,在研究方法的选择、研究设计的规范性和周密性等方面都有很大的提升空间。

#### 参考文献

- [1] 教育部等九部门关于印发《职业教育提质培优行动计划(2020—2023年)》通知 2020-9-16.
- [2] 刑桂先. 高职院校高铁乘务专业人才培养有效性研究[J]. 中外企业家, 2018(29): 169-170.
- [3] 张丽娜. 新时代增强职业教育适应性的任务方略与路径选择[J]. 教育与职业, 2021(15): 34-40.
- [4] 江进, 杨健. 基于悉尼协议的《MySQL数据库》课程教学改革[J]. 科技风, 2021(3): 59-60.
- [5] 尹成鑫, 陈玉华. 高职院校大学生文化组织教育实践初探[J]. 成都航空职业技术学院学报, 2019(2): 4-6.
- [6] 杨建国, 陈玉华, 杨湘伶. 高职院校文化素质教育模式的顶层设计与实施[J]. 职业, 2015(29): 23-25.
- [7] 赵文平. 现代学徒制企业课程制度建设探析[J]. 中国职业技术教育, 2020(24): 54-59.
- [8] 李忠华. 浅析“三教”改革的三个核心问题[N]. 中国建设报, 2020-04-08.
- [9] 何忠. 中职语文学业质量标准及其应用[J]. 中国职业技术教育, 2020(14): 19-23.
- [10] 梁涛, 马兰. 高铁乘务专业基础理论课程教学实践探索[J]. 机械职业教育, 2016(10): 33-37.

## **A Strategic Research on Cultural Quality Cultivation of High-speed Train Passenger Service Based on Employment Adaptability**

**GUO Yan, LU Dingxiang, DONG Xuemei, YANG Tao, LI Zhengxiang**

**Abstract:** Faced with the embarrassing situation of the [http://www.youdao.com/w/embarrassing-situation/javascript:void\(0\);](http://www.youdao.com/w/embarrassing-situation/javascript:void(0);) non-counterpart employment of graduates majored in high-speed train passenger service, in order to enhance adaptability of vocational education and broaden employment channels, it is imperative to integrate cultural quality into the talent cultivation plan. This project team carried out a two-year investigation for high-speed train passenger service graduates' school practical training, replacement job internship and employment, etc. , which focused on management system design, construction of platform and team, revision of the talent cultivation plan, course construction, evaluation system reform, etc. It analyzed its practical effects from top-level design of the school, measures of second-class college and teachers and established characteristic improvement plan for cultural quality cultivation of high-speed train passenger service.

**Key words:** Employment; adaptability; cultural quality; cultivation