

课程思政视域下高职院校高速铁路客运服务专业课程教学模式研究

常虹

云南旅游职业学院, 云南 昆明 650000

DOI: 10.61369/SDME.2025260014

摘 要 : 在新时代“三全育人”背景下, 高职院校高速铁路客运服务专业承担着为行业输送“德技并修”高素质技术技能人才的重任。本文立足课程思政视域, 探讨该专业课程教学模式的改革路径。研究表明, 将思想政治教育有机融入专业教学, 既是落实立德树人根本任务的必然要求, 也是提升专业人才培养适应性的关键举措。通过分析实施课程思政的意义, 提出教学模式优化策略, 旨在构建“专业教育与思政教育同频共振”的教学体系, 为培养兼具精湛服务技能与高尚职业操守的高铁客运人才提供理论与实践参考。

关 键 词 : 课程思政; 高职院校; 高速铁路客运服务; 教学模式

Research on the Teaching Mode of High-Speed Railway Passenger Service Major Courses in Higher Vocational Colleges from the Perspective of Curriculum Ideology and Politics

Chang Hong

Yunnan College of Tourism Vocation, Kunming, Yunnan 650000

Abstract : Under the background of "all-round education" in the new era, the high-speed railway passenger service major in higher vocational colleges is responsible for transporting high-quality technical and skilled talents with "both virtue and skills" to the industry. Based on the perspective of curriculum ideology and politics, this paper explores the reform path of the teaching mode of the major's courses. The research shows that organically integrating ideological and political education into professional teaching is not only an inevitable requirement for implementing the fundamental task of fostering virtue through education, but also a key measure to improve the adaptability of professional talent training. By analyzing the significance of implementing curriculum ideology and politics, this paper puts forward strategies for optimizing the teaching mode, aiming to construct a teaching system where "professional education and ideological and political education resonate at the same frequency", and provide theoretical and practical reference for cultivating high-speed railway passenger service talents with both exquisite service skills and noble professional ethics.

Keywords : curriculum ideology and politics; higher vocational colleges; high-speed railway passenger service; teaching mode

引言

高速铁路作为国家综合立体交通网的骨干, 其服务质量直接影响旅客出行体验与社会形象。高职院校高速铁路客运服务专业以培养“懂技术、精服务、会管理”的一线从业者为核心目标, 传统教学长期聚焦服务礼仪、客运组织、应急处理等专业技能培养, 虽有效支撑了学生的岗位胜任力, 但对“为谁服务”“如何服务”等价值引领的渗透不足^[1]。随着“课程思政”理念的深入推进, 如何将家国情怀、职业伦理、工匠精神等思政元素与专业课程深度融合, 成为破解“重技轻德”问题的关键。

一、高职院校高速铁路客运服务专业实施“课程思政”的意义

(一) 落实立德树人根本任务的必然要求

高职教育的根本任务是培养德智体美劳全面发展的社会主义

建设者和接班人。高速铁路客运服务直接面向社会大众, 从业者的言谈举止不仅是个人素养的体现, 更代表着行业乃至国家的形象^[2]。若仅注重技能传授而忽视价值引领, 可能导致学生“技术过硬但立场模糊”——例如面对旅客冲突时仅机械执行规定却缺乏人文关怀, 或因职业倦怠放松服务标准。通过课程思政的实施,

将社会主义核心价值观、职业道德规范等融入专业教学，引导学生从“学技术”转向“悟责任”，从“完成任务”升华为“传递温暖”，才能真正实现“培养什么人、怎样培养人、为谁培养人”的教育目标，落实立德树人根本任务。

（二）提升专业人才培养适应性的关键举措

当前，铁路行业对客运服务人才的需求已从“单一技能型”向“复合素养型”转变。《新时代交通强国铁路先行规划纲要》明确提出，要打造“有温度、有担当、有情怀”的客运服务队伍^[3]。这意味着从业者不仅需掌握票务处理、乘降组织等硬技能，更要具备主动服务意识、跨文化沟通能力、应急处突中的大局观等软实力。传统专业课程因侧重操作流程标准化，难以覆盖这些隐性素养的培养。课程思政通过挖掘专业课程中的思政基因（如高铁发展史中的自主创新精神、服务案例中的责任担当），将行业对人才的价值需求转化为具体的教学目标，帮助学生在掌握技能的同时，内化“人民铁路为人民”的宗旨，从而更精准地匹配行业对“德技并修”人才的要求。

（三）推动专业课程内涵式发展的重要路径

专业课程是育人的主渠道，但长期以来存在“重知识传递、轻价值塑造”的倾向^[4]。高速铁路客运服务专业的课程（如《旅客运输心理学》《高铁客运规章》《服务礼仪实训》）本身蕴含丰富的思政资源：例如，在讲解“重点旅客服务”时融入“尊老爱幼、扶弱助残”的传统美德；在分析“列车晚点应急处置”案例时强调“大局为重、协同配合”的职业伦理；在介绍中国高铁从“跟跑”到“领跑”的历程时厚植“科技报国、创新自强”的家国情怀。通过课程思政的系统设计，能够激活专业课程的隐性育人功能，使每门课都成为“知识传授”与“价值引领”的统一体，推动专业教育从“工具理性”向“价值理性”深化，实现课程内涵的全面提升^[5]。

（四）培育学生职业认同感与归属感的有效载体

高职学生正处于价值观形成的关键期，其对职业的认知易受外部环境影响。部分学生选择高铁客运专业仅因“就业稳定”，但对“为何从事服务工作”“如何理解服务价值”缺乏深刻认知，导致学习动力不足或职业倦怠提前。课程思政通过将行业发展成就（如中国高铁运营里程全球第一）、典型人物事迹（如“最美铁路人”服务标兵）、岗位使命（如保障旅客安全与舒适的责任）融入教学，帮助学生从“职业谋生手段”升华为“服务社会的事业”。例如，在《客运服务沟通技巧》课程中引入“盲人旅客全程引导”的真实案例，引导学生体会“被需要”的职业价值；在《铁路文化》专题中讲述百年铁路人的奉献故事，激发学生的职业荣誉感。这种浸润式的价值引导，能够有效增强学生对专业的认同感与归属感，为其职业生涯奠定坚实的思想基础^[6]。

二、课程思政视域下高职院校高速铁路客运服务专业课程教学模式优化策略

（一）构建“三维联动”的课程思政目标体系，锚定育人方向

要想确保课程思政教学工作的有序开展，需要有的放矢地进

行具体指引，结合高速铁路客运营销特点建构“知识—技能—品质”三维融合的教育目标体系^[7]：一是知识维度的目标，在知识层面上完成铁路票务管理系统应用技能、乘客心理以及突发事件应急处理方法的技能培训等；二是技能维度的目标，在技能层面上培养客运乘务人员职业素养方面完成服务质量和沟通技能、团队协作力、应对突发事件能力以及相关职业技能水平的技能训练；三是品质维度的目标，在品质层面上做好职业道德引领方面培养学生以“服务旅客”为第一要求、以“生命至上”为原则、以“精益求精”为工作标准、以“团结协作”为工作氛围以及以“勤奋”为工作态度的品质教育培养。具体实施过程还要根据不同学科不同要求制订不同目标，对于《铁路规章与技术》课既要让学生掌握和记住铁路规章内容的同时，还要将“规矩意识就是生命保护意识”的理念一并渗透到课堂教学内；对于《服务礼仪实训》课的技能培养，也要让学生做到既要有端庄大方的服务举止，还要注重和强化培养学生“服务礼仪是对他人的尊重”的礼仪价值理念。唯如此，才可以做到每课既是技能知识的传授又是价值理念的引领，实现课程思政“教书”和“育人”的有机结合。

（二）挖掘“专业课程+行业特色”的思政元素库，丰富教学内容

因此，课程思政要想迸发生命力和活力，应将抽象的价值观转化为具体化、易理解的形式，对于高铁客运营售服务专业的课程教学而言，必须立足本专业的专业知识，结合专业特点和行业特色，进一步发掘出三种类型的思政元素，首先是在“历史视角”下挖掘红色传承，如我国高铁的发展历程，从当年的模仿到现如今世界的领跑者，前一代铁路人的艰苦奋斗；其次是在“行业视角”下挖掘职业道德素养，如“以人为本”的观念，“精益求精”的态度，“合作共赢”配合能力；最后是在“文化视角”下挖掘人文精神，如换位思考理解他人的需求，帮助特殊旅客，提供多元语言沟通方式^[8]。例如，在讲授“旅客运输心理学”时，将“春节乘客的心理疏导”作为例子，不但教给学生应对焦虑、烦躁等负面情绪的方法，让学生从一个代入感强的“场景”中思考“怎样才能满足他想家的急切心情”，从而将心理学技术和“人性化的体贴”有效地结合在一起；而在讲授“高速铁路客运服务实训”时，设置“老人突发疾病”的情景，也不仅仅是为了练习急救的操作流程，而是为了加深对“先人后表”的规则的理解，把技术教学提升到“救人性命比送票更急切”的道德责任感。

（三）创新“显隐结合”的教学方法体系，增强育人实效

一味地生拉硬拽行不通，采用一种软的策略，即进行“显性化教学+隐性化熏陶”从而达到“润物细无声”的效果。一是采用直截了当的办法提升对价值观的直觉感知，如课程的开讲部分可开展一个短课时的“思政微课堂”，运用“最美铁路人”视频片段或者介绍最新的铁路行业文件政策，直观体现正确的工作理念^[9]。二是采用以案例式为教学手段，选择“高铁乘务员跪地分娩助产士”和“列车员连续工作三十六小时坚守岗位服务滞留旅客”等现实案例，通过同学一起讨论这些行动背后蕴含着何种精神，让他们从中挖掘出自己的价值观。还应该对无形效应的渗透

性渗透形式：利用情境模拟法模拟真实的客服工作情境，如模拟外宾问询、残障人士上下客、紧急设施故障等情况，以角色换位过程让学生体会“换位思考”和“富有亲和力”的服务态度；采用项目化教学法布置“特殊乘客服务方案”“春运温情活动方案”等任务，让学生从解决任务的过程中感受到责任意识；利用实训法带学生到铁路车站开展实训，在亲身观看一线员工日常工作中体会到“岗位无大小，责任却有担当”。另外，能借助信息科技化工具强化职业责任意识。

（四）完善“多元协同”的评价反馈机制，保障育人质量

在于构建“自我评价+教师评价+公司考评+舆论反馈”的多方联动的闭环机制促进课程思政日臻成熟^[10]。首先，学生的自我评价主要考查“内价值观的自审”，学生可以写课后感、谈个人感受等，引导学生反思“这节课学到了什么专业技能？懂得了怎样的职场规范？自己的价值观念、行为习惯有哪些变化？”第一，教师的评价强调“结果导向”，其次，以“业务考核（占比70%）、思想政治考核（占比30%）”等为主干结构的总积分制考评方案，具体包括服务意识、价值判断、团队协作能力等方面；第三，企业更注重“胜任性要求”，诚邀高铁站负责人参与课程

评价，侧重考查学生是否具有正确的劳动观念、是否能在忍耐中坚守职业道德、是否呈现出了铁路员工风采等；第四，社会回应更强调“持续性影响”，通过跟踪已毕业的学生工作后期的情况，如工作一年、两三年后的工作稳定性、客户满意度分值、工作中的助人为乐的行为等，来检验课程思政对学生后续工作的持续性影响程度。根据多方面的评价结果，修订思政融合作为何时、何地、在课堂中、如何开展的上课内容及教学方法，并形成“评价-反馈-改善”的模式，确保课程思政能跟上专业课程进度，一起成长。

三、结语

课程思政视域下高职高速铁路客运服务专业教学模式的改革，本质上是回归教育“育人”本质的必然选择。通过构建三维目标体系、挖掘行业思政元素、创新教学方法、完善评价机制，能够推动专业课程从“知识传递”向“价值塑造”升级，培养出既精通服务技能又坚守职业初心的“大国工匠”后备军，为交通强国建设输送更多“德才兼备”的高素质技术技能人才。

参考文献

[1] 朱佳. 高速铁路客运服务专业铁道概论课程的教学改革初探 [J]. 知识窗 (教师版), 2024, (11): 68-70.

[2] 杨春艳, 花修坤. 铁路运输安全管理课程思政探索与实践 [J]. 现代职业教育, 2024, (17): 93-96.

[3] 裴拙萍, 祝琼, 任芸芸. 新媒体视角下高职院校课程思政建设的困境与对策研究——以《高速铁路客运服务心理学》为例 [J]. 新闻研究导刊, 2024, 15(01): 24-26.

[4] 赵智锋, 乐诗婷. 铁路物流管理专业教学资源库课程思政体系构建与优化 [J]. 武汉冶金管理干部学院学报, 2023, 33(04): 61-65.

[5] 火东存, 薛琳婧, 张珂苑, 朱永伟. 课程思政在专业课程中的实施与探索——以高速铁路路基施工与维护课程为例 [J]. 中国教育技术装备, 2023, (16): 91-93.

[6] 申秀秀. 铁路行业视阈下大中小课程思政一体化建设路径研究 [J]. 天津职业院校联合学报, 2023, 25(07): 18-23.

[7] 张晨宇. 铁路专业课程思政建设研究与实践——以《铁路货运组织》课程为例 [A] 广东省教师继续教育学会《教育与创新融合》研讨会论文集 (二) [C]. 广东省教师继续教育学会, 广东省教师继续教育学会, 2023: 5.

[8] 陶冰冰, 杜学敏, 孙令尚. 高职院校专业英语课程思政教学路径探索——以高速铁路客运服务英语为例 [J]. 中国教育技术装备, 2023, (04): 102-105.

[9] 王伶俐, 贾俊芳. 高速铁路客运服务课程思政教学探索与实践 [J]. 大学, 2022, (33): 75-78.

[10] 罗绚丽. 高职高速铁路客运服务专业课程实施“课程思政”的方法策略探究 [J]. 时代汽车, 2021, (23): 116-117.