

服务礼仪与铁路客运英语的课程融合

李育芝

陕西服装工程学院

DOI:10.12238/er.v5i6.4741

[摘要] 现阶段高等职业教育英语教学创新改革的主要方向便是将英语课程教学与某学科或者某层面专业知识有机结合,以实现英语课程学习与专业课程学习的高度融合,从而适应经济社会发展对于应用复合型人才多元化需求。就铁路客运英语课程而言,适度融入服务礼仪,实现二者有机融合,正是进一步适应我国高等职业教育英语教学创新改革的重要产物。据此本文主要对服务礼仪与铁路客运英语的课程融合进行了详细分析。

[关键词] 服务礼仪; 铁路客运英语; 课程融合

中图分类号: G633.41 文献标识码: A

The integration of service etiquette and railway passenger transport English courses

Yuzhi Li

Shaanxi Institute of garment engineering

[Abstract] At present, the main direction of English teaching innovation and reform in higher vocational education is to organically combine English curriculum teaching with professional knowledge of a certain subject or a certain level of knowledge, so as to realize a high degree of integration of English course learning and professional course learning, so as to adapt to the diversified needs of economic and social development for applied compound talents. As far as the railway passenger transport English course is concerned, appropriately integrating the service etiquette and realizing the organic integration of the two is an important product of further adapting to the innovation and reform of English teaching in higher vocational education in China. Based on this, this paper mainly analyzes the curriculum integration of service etiquette and railway passenger English in detail.

[Key words] service etiquette; railway passenger transport English; curriculum integration

引言

铁路客运是我国交通运输的重要组成部分,随着经济的快速发展,人民生活水平日益提高,铁路乘客数量逐年增加。为了给乘客提供更好的服务,铁路客运行业也对乘务人员的英语水平提出了更高的要求。然而,根据我国铁路客运英语教学的现状,仍然存在许多不足。因此为提高服务质量,本文对服务礼仪与铁路客运英语的课程融合进行了深入探究。

1 铁路客运英语的课程特点

随着中国城市化进程的加快,我国铁路正在经历跨越式发展,铁路行业对员工的需求也在不断增加。铁路客运英语课程是铁路客运运营管理专业的专业基础课,通过大量的口语练习,可以培养学生的英语口语交际能力,帮助学生掌握铁路客运服务术语。铁路客运英语课程既注重语言运用能力的培养,又重视学生跨文化交际能力的培养。由于高职学生英语基础普遍薄弱,铁路客运英语口语课比普通英语课少,教学内容

难度大。此外,大多数教师采用单一的翻译式教学模式,枯燥的专业词汇脱离实际,侵蚀了学生原有的英语口语视野和兴趣,教学效果不佳。

2 铁路客运工作中服务礼仪的必要性

礼仪是人们在社会交往活动中形成的行为准则,通常由个人来体现,但它不是个人生活中的一件小事,而是一种现实的反映,往往会影响群体、企业乃至一个国家的社会氛围,是一个民族精神文明进步的象征。乘客服务礼仪是指客运工作人员在工作岗位上,通过言语、行为,对乘客表示尊重和友谊的行为和管理准则。这是客运员工在工作场所使用的礼仪和工作艺术,是“以客为本、以人为本”理念的具体体现,是优质乘客服务的重要组成部分。对于客运服务人员来说,规范优雅的服务礼仪可以展现客运服务人员的外在美和内在修养,更容易缩短与乘客的距离,提高乘客的满意度和忠诚度,其不仅是人际沟通的润滑剂,也是企业和区域形象的具体展示,从而实现企业和区域品牌效

应的增值。

3 服务礼仪与铁路客运英语课程融合的优势分析

3.1可帮助学生深入了解外国乘客习惯

通过服务礼仪有关内容整合,学生可充分深入了解外国乘客交流方式与表达行为,以及不同种类乘客的语言习惯。在学生全面掌握服务礼仪的时候,铁路客运中遇到需要英语交流的场景便不会过于生硬,且交流内容也不会太过于单一,以此铁路客运服务工作将会有序完成。

3.2可提高相关经济效益与社会效益

当前铁路客运线路可谓四通八达,客运服务企业间的竞争愈演愈烈。作为优秀的铁路客运服务企业,应做到既可以为国内乘客提供优质的交通服务,又可以突破语言障碍为国外乘客提供同样完善的交通服务。服务礼仪主张基于文化差异,在礼仪层面给予外国乘客周到且优质的服务,促使其像是在自己国家一样,这样一来势必会在一定程度上推动社交,改善人际关系,强化社会和谐。就铁路客运服务企业与所处区域视角而言,可打造其健康形象,提高乘客满意度,从而实现企业与所在区域经济效益、社会效益的双重提升。

3.3可强化员工职业认同感与自豪感

铁路客运服务人员可就自身健康且良好的精神面貌与专业技术水平,为国内外乘客提供优质服务,并进一步获得乘客最真诚的感谢与赞美,这是对于其工作的认可。尽管这种认可可是无形的,但是可在很大程度上满足铁路客运服务人员心理需求,同时还会提高其职业生涯认同感与自豪感,这将会鼓励其始终保持良好服务礼仪,提升自身专业能力与素质,进而融入职业生涯中去。

4 铁路客运英语课程现状

4.1学生英语水平参差不齐

随着我国铁路的快速发展,铁路运输行业对人才的需求迅速增长。为了满足铁路运输业对人才的需求,许多高职院校都开设了铁路乘务专业。此外,由于该行业理想的薪酬福利和稳定的工作,受到了许多家长和学生的青睐,招生效果理想。然而,随着开设铁路客运专业的高职院校数量的不断增加和学生人数的不断增加,给该专业的英语教学带来了一系列的挑战和问题,主要表现在学生英语基础知识薄弱、英语水平参差不齐、英语学习积极性低。许多学生在初中和高中没有形成良好的英语学习习惯,进入高职院校后,他们面临着越来越复杂的职业英语学习,面临的学习压力也越来越大,对英语学习失去了兴趣。

4.2教学内容未做到与时俱进

随着国民经济水平的提高和“一带一路”倡议的提出,中国铁路的发展日新月异,铁路行业的新技术、新条款、新政策层出不穷。然而,就目前高校铁路客运英语教材而言,大部分教材都是按照传统的学科知识体系编写的,针对性、实用性和专业性并不十分突出。很难有效满足铁路乘务员的需求和课程教学的需要,也很难有效提高学生的综合英语素养。

4.3数字化教学资源应用不足

铁路客运专业是随着铁路运输业的发展而发展起来的一个新兴专业。为了更好地满足学生学习和发展的需要,提高教学质量,学校必须积极创新教学模式,使其更好地适应时代发展的需要。然而,从我国高职院校铁路客运现状来看,教学中最突出的问题是缺乏数字化教学资源,几乎没有与铁路客运英语相关的音视频、动画、网络课程等数字化教学资源。随着社会的不断发展和进步,教师在课堂上使用的单一教学资源已经难以满足学生学习和发展的需要。

4.4教学方式方法过于因循守旧

随着时代的不断发展变化,教师的教学观念和理念也应积极跟上时代的步伐,做出应有的调整,以有效满足学生的学习和发展需要,激发学生的学习兴趣,让他们感受到英语课程的魅力,积极学习与铁路客运服务相关的英语知识,为他们未来的求职和就业提供更多的机会。然而,目前大多数高职院校的铁路客运英语教师仍然习惯于基于语法翻译的教学模式。这种教学模式通常以教师为中心,注重词汇、句型和语法知识的学习,强调记忆和机械训练。教学不够灵活,忽视了学生语言技能和专业能力的培养,这很难深刻体现铁路客运英语教学的特点,学生的英语素养也很难得到有效提高。

5 服务礼仪与铁路客运英语的课程融合途径

5.1融合理念

结合本专业特点,服务礼仪与铁路客运英语的课程融合理念体现为:以“实践性为主,充分性为程度”为指导原则,实现课程教学与就业需求的紧密结合;突出学生职业能力培养,注重在铁路运输服务工作环境中的英语沟通能力;在课程设置上,基础英语阶段和工业英语阶段的教学内容应自然衔接,行业英语教学应贯穿于整个教学过程;教学内容应强调专业相关性和词汇性,根据人才的不同需求进行分类指导,体现开放性;在教学模式和评价方法上,应运用多种现代教学手段,构建个性化学习和自主学习的新教学模式,将教、学、做融为一体,加强教学互动;同时,引入多样化评价机制,将服务英语教学与市场需求的符合性作为教育质量的评价标准。

5.2融合思路

铁路客运服务礼仪英语课程设计以铁路客运服务岗位要求为指导,以培养行业基本素质、提高岗位专业能力、取得职业资格证书为目标,采用模块化教学、行动导向等先进教学模式,构建以学生为主体的开放式专业实践教学模式,以教师为指导,以项目任务驱动为途径,通过感知、体验、参与、互动、合作等实践方法,实现目标和任务,促进学生专业能力的提高。

5.3课程目标

铁路客运服务礼仪英语课程旨在培养适应现代铁路发展需要、具有良好职业道德和服务意识、掌握客运服务专业岗位群所需的基本知识和技能、英语水平高的高素质专业服务人才。课程目标具体如图1所示。

5.4课程内容

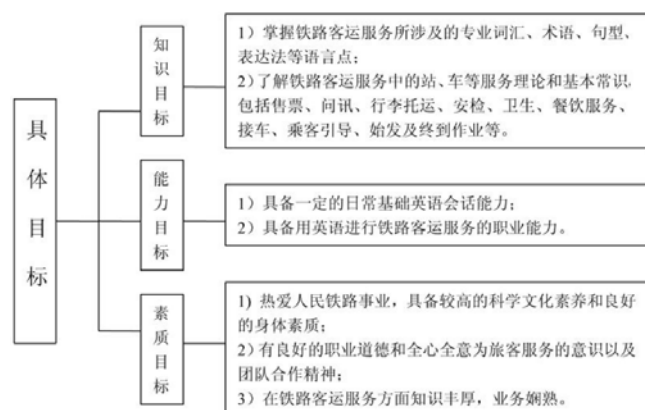


图1 课程目标

根据人才培养目标和要求,高职院校第一学年公共英语教学应努力落实高职院校英语教学的基本要求,逐步培养学生的听、说、读、写、译能力,为大学英语应用能力CET-3测试打下基础;同时,在各单位的教学过程中,配合开展铁路客运服务专业相关情况的应用培训内容,将主要教材的公共生活主题与铁路行业的项目应用有机结合。第二学年以岗位技能培训为重点,以工作任务和流程为基础,以工作任务和流程为指导,设计课程教学内容。可以选择铁路客运服务礼仪英语等专业基础课程教材,通过在铁路客运背景下的专业对话、技术材料解读和讨论,实现从基础英语课程到专业英语课程的过渡。同时,要注意校内模拟车站培训与校外春夏体育实践相结合,及时完善教学内容,更新并逐步完善校本教材,体现专业英语教学的及时性和有效性。

5.5 课程实施

5.5.1 教学方法

教师应根据不同的培训内容以及学生的接受和参与情况,调整教学策略。首先,在教学方法上,要改变“以教师为中心、以教材为中心、以课堂为中心”的教学方法,改变传统的教学方法。教学设计应符合高职学生认知和能力的特点。加强案例教学和项目教学,注重任务指导和项目活动,激发学生兴趣,使学生在模拟情境中有效掌握各种技能。采用角色扮演、任务驱动、视听、交际、游戏、参与等教学方法。其次,在学习方法上,鼓励学生在做中学,在学习中运用,逐步培养自己的研究性、探究性学习能力和团队合作学习水平。

5.5.2 教学手段

注重运用现代教学方法,充分利用多媒体教室、语音室等教学资源,采用多媒体课件、幻灯片、投影等形式,提高学生学习英语的积极性;利用网络课程教学资源,搭建学生自主学习的平台,充分实现课堂内外的互动;利用电子期刊、电子书、数字图书馆和网站资源,可以丰富教学手段,扩大学生的知识和能力。

5.5.3 教学评价

改变高职院校单纯以理论知识评价为基础的传统终结性评价方法,探索构建多标准、多内容、多形式、多方法的多元化教学评价体系,兼顾知识和专业能力,有利于学生个人职业技能和潜能发展的学科和时期。铁路客运英语课程采用形成性评价与终结性评价相结合的形式,采用笔试等定量评价方法和教师观察、交流与合作、提问与答辩、模拟训练、网络自测等定性评价方法对学生的英语专业能力进行评价,尤其是用英语处理岗位工作的能力;实现个人自我评价和群体互评的评价体系,学生评价与教师评价相结合;关注被评价对象的个体差异和个性特征,对其语言交际能力、专业能力和社会能力做出真实、全面、客观的评价。

6 结语

综上所述,就铁路客运英语课程而言,适度融入服务礼仪,实现二者有机融合,正是进一步适应我国高等职业教育英语教学改革创新的重要产物。因此对服务礼仪与铁路客运英语的课程融合进行分析具有重要意义。

[参考文献]

- [1]贾文婷,李艳.“城市轨道交通客运英语”课程教学方法的改进[J].教育教学论坛,2014,(32):85-86.
- [2]马瑶.强式任务型教学模式在高职铁路客运服务英语听说教学中的应用研究[J].吉林化工学院学报,2021,38(8):57-60.
- [3]王蕊.高职《铁路客运服务英语》课程教学体系探究[J].中国校外教育(下旬刊),2014,(z1):473-473.
- [4]林春香,邓敏.基于微信公众号的铁路客运服务英语口语培训模式探究——以衡阳市铁路客运站为例[J].现代职业教育,2017,(16):60-61.
- [5]刘美玲.高职《铁路客运服务英语》课程教学体系探究[J].百科论坛电子杂志,2021,(16):41.