

# 基于工作过程的《城市轨道交通票务组织》项目化教学课程设计

## Project-based Teaching Curriculum Design of "Ticket Organization of Urban Rail" Based on Working Process

刘小慧 覃功 脱俗

Xiaohui Liu Gong Qin Su Tuo

东莞职业技术学院  
中国·广东 东莞 523000  
Dongguan Polytechnic,  
Dongguan City, Guangdong, 523000, China

基金项目：基于工作过程的《城轨票务组织》  
项目化教学与实践（JGZD201710）

**【摘要】**基于工作过程的《城市轨道交通票务组织》项目化教学，是从城市轨道交通车站票务相关人员的工作任务出发，通过将教材内容项目化，以学生为主体，设计基于工作过程的项目化教学方案，有助于增强学生的学习兴趣，培养学生主动学习的能力。

**【Abstract】**Based on working process, the Project-based teaching of "Ticket Organization of Urban Rail" starts from the tasks of ticket related personnel in urban rail transit station, through the project oriented of the teaching contents, and taking students as the main body, it designs the project-based teaching program based on working process, which can help to enhance students' interest in learning, and develop students' ability to learn actively.

**【关键词】**工作过程；项目化；票务

**【Keywords】**Working process; Project oriented; Ticket business

### 1 研究意义

随着教育教学模式的不断发展和改革，为适应社会和市场的职业需求，高职院校将培养高层次的技能型、实用型、操作型人才作为培养目标。基于工作过程系统化的课程开发理念起源于德国的职业教育课程理论，也可将其称为“基于工作过程”或“工作过程导向”等<sup>[1]</sup>。该理念提出：让学生有机会经历完整的工作过程、获得与实际工作过程有着紧密联系的带有经验性质的工作过程知识。学习领域是其中的一个重要概念，其基本特点是保证工作过程的完整性。因此，在《城轨票务组织》课程的教学过程中，将学习内容项目化，结合东莞地铁及其他优秀地铁的票务实例，使学生在不同的“工作岗位”有机会经历本项目中完整的工作过程，将工作任务、学习领域和学习情景相结合，对培养城市轨道交通技能型、实用型、操作型人才，具有深远意义。

### 2 基于工作过程的多项目教学法

基于工作过程的项目制教学是在充分考虑学习者自身

的特点的基础上，以社会与企业发展的实际需求为核心，创设真实的任务情境，在专业教师或专业人员的指导下，通过完成某项目具体的项目任务进行专业知识和职业技能学习的活动<sup>[2]</sup>。该教学模式在时间的过程中，一定要以工作任务为基础，以学生为主体，将学习成果多样化，营造一个宽松自由的学习环境，使学生基于扎实的理论基础，在实践中积累经验，灵活运用。

基于工作过程的多项目教学法在实施的过程中，一定要做到以下几点：

①准确把握行业发展态势，确定课程教学的目标。

近几年来，中国城市轨道交通已进入快速发展阶段，截至2016年年底，中国大陆地区共30个城市开通运营城市轨道交通，共计133条线路，运营线路总长度达4152.8公里，城市轨道交通的发展很快，相关的专业知识和技术也在不断更新，因此，必须紧跟行业需求，制定最新的教学计划。

②项目的选取与整合。

选取项目时,要考虑项目的实用性和趣味性,对相关项目进行整合和调整,易于学生理解的同时能够反映整个项目的工作流程。

③激发学生主动学习的积极性。

孔子曰:“知之者不如好之者,好之者不如乐之者。”说明兴趣是一种特殊的意识倾向,是学习的情感动力,是求知欲的源泉。改革的成败一方面取决于教师的能力水平,另一方面也与学生学习的积极性有很大的关系<sup>[3]</sup>,因此,激发学生对学习的积极性是提高学生学习效率的最有效途径。

### 3 现状分析

近几年来,中国高等职业教育发展迅猛,从中国现有的人才结构来看,传统产业人才过剩,高新技术领域人才缺乏;熟悉计划经济的继承型人才饱和,熟悉市场经济的创新型人才不多;专一型人才多,复合型人才少;共性化人才多,个性化人才少。

目前,中国高等职业教育中,大多课程现有的教学模式依旧存在着一些问题:

①在教学方法上,还是以教师、课堂、教材为中心;

②在主观能动性上,没有导向,还是教师主动地“教”,学生被动的“学”;

③在教学内容上,依然是以课本为中心,依照章节次序,顺次教课。

没有突出高职院校培养高层次的技能型、实用型、操作型人才的特点,有碍于学生实用能力和综合能力的获取。因此,在基于工作过程的项目化教学过程中,让学生主动地参与到本项目所关联的整个工作过程,获得与实际工作过程紧密相关的工作知识和经验,达到课程内容与岗位能力需求、工作过程、工作情景的紧密连接的目的。因此,根据岗位需求的知识与能力,结合《城市轨道交通票务组织》课程正常与特殊情况下的票务作业内容,设计车站票务作业工作流程教学项目。

## 4 基于工作过程的项目化课程设计

### 4.1 学习目标

通过基于工作过程的项目化教学设计,确定达成以下目标:

①通过该课题的研究,使学生掌握正常情况下的票务事务处理能够感受到真实的工作过程,提高学生适应岗位的能力。

②通过该课题的研究,形成基于工作过程的项目化教学方式,以便在城轨其他课程中推广应用。

③以形成性评价为主,采用模块知识考核+项目考核+形成性考核+小组互评实务方式进行项目考核。

### 4.2 项目内容与实施

结合教材内容,将单元内容进行整合调整,基于正常情况下票务作业与特殊情况下票务作业,分别设置不同的情景,让学生根据不同的情景将每种任务的工作过程详细的进行演练与讲解,使学生更好地掌握课本所学的理论知识,与实践相结合,详细了解到不同情境下,每个岗位的

工作过程,项目示意图1如下所示:

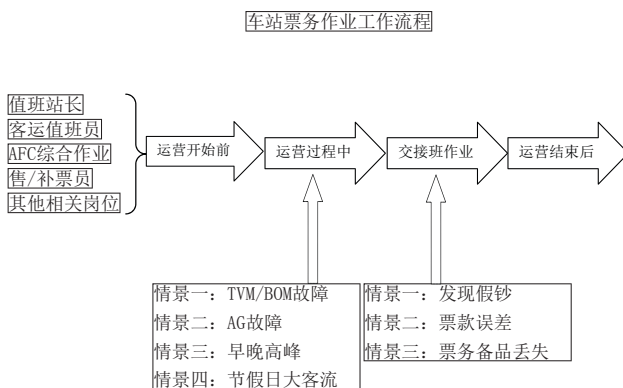


图1

分别设置值班站长、客运值班员、AFC综合作业员、售/补票员及其他相关岗位(其他相关岗位要求学生自主设置),让学生完成车站运营前、运营过程中、交接班作业与运营结束后每个岗位的所有工作流程,除了正常情况下的票务作业,分别设置以下情景:

情景一:车站内部分TVM发生故障/车站内部分BOM发生故障

情景二:车站内部分AG发生故障

情景三:早晚高峰人潮票务管理

情景四:节假日大客流情况下的票务管理

情景五:交接班作业时发现假钞

情景六:交接班作业时出现票款不符

情景七:交接班作业时票务备品丢失

通过以上不同情景的训练演示,使学生全面地了解到所有工作过程,将单元内容项目化,让学生作为主体对项目内容进行训练演示,更增添了趣味性,使学生对理论知识有了更深刻更全面的理解。

## 5 结语

《城市轨道交通票务组织》课程是集理论与实践一体的专业课程,不仅要求学生有扎实的理论知识,还要求学生掌握相关的实践技能。因此,基于工作过程将教材内容项目化,使学生真正掌握工作岗位所需的相关技能。

传统的教学方式,是针对教材的每一课时或者某一个知识点,在讲解过程中可选用具体的相关实例对知识点进行讲解,但不能使学生将各个知识点融会贯通应用于实践,设计此教学方案,使学生在学的过程中由被动转化为主动,并参与整个工作过程,创造条件让学生积极主动地思考问题和探索知识。

### 参考文献

[1] 于涛.基于工作过程系统化“城市轨道交通票务管理”课程开发[J].交通职业教育,2011(4):16-18.

[2] 李敏.基于工作过程的项目制教学模式在高职院校应用型人才培养中的创新研究——以课证融通课程《企业人力资源管理师》为例[J].科技创业月刊,2017,30(6):83-85.

[3] 康鲜菜.基于工作过程的多项目教学法在《动态网页设计》课程中的应用与实践研究[J].电脑迷,2017:30-183.