

# 职场情境中中职商务礼仪课程教学模式研究

柏萍

云南省文山州财贸学校 云南 文山 663000

**[摘要]**2021年4月全国职业教育大会在京召开,对职业教育工作作出重要指示,强调在全面建设社会主义现代化国家新征程中,职业教育前途广阔、大有可为。习近平总书记的重要指示为加快构建现代职业教育体系、办好职业教育,培养更多高素质技术技能人才、能工巧匠、大国工匠提供了根本遵循。作为中职教师,要顺应国家发展需求,在教学过程中不断探索新的方式方法,培养国家所需人才。本文通过对中职商务礼仪课程的教学现状进行分析,根据现有的理论基础和教学经验,研究职场情境中中职商务礼仪课程的教学模式,以期学生在今后的工作当中能够把所学知识更好的学以致用。

**[关键词]**中职商务礼仪课程; 职场情境; 教学模式研究

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.1671

## 前言

随着我国社会经济的不断发展,各个行业和企业对高素质技能人才的需求在不断增加,而职业教育是将高质量人才和高素质劳动者培养结合的最好平台。目前,我国的职业教育正在深化产教融合,力求做到教学过程与生产过程完美对接、企业需求与人才培养互相匹配、职业教育与终身学习共同发展。礼仪课程教学是一门注重理论和实践结合的综合类课程。礼仪课程教学不仅可以培养学生的礼仪素养,在未来的社会实践中,也将影响学生的就业,甚至是今后的事业发展。当前我国的中职学校大都开设礼仪课程,但是教学效果并不理想。礼仪课程内容与职业岗位的需求并不匹配,对学生的后续社会工作没有起到良好的促进作用。本文通过对中职商务礼仪课程的现状进行分析,结合职场情景教学模式,最终为职场情境中中职商务礼仪课程教学模式提供一些应用策略。

## 一、中职商务礼仪课程的现状分析

### (一) 中职商务礼仪课程的现状

结合实际来说,商务礼仪是学生们在工作中的一项生存技能。当学生进入社会后,将会面临从学校环境转变到社会环境的巨大挑战,而商务礼仪能力正是他们应对挑战的最好武器。商务礼仪课程能够帮助学生理解团队的含义,使得学生能够在保护自己个人利益的前提下,进行良好的团队工作。但对于大部分学生来说,商务礼仪课程只是一门需要应对考试和考勤的科目,很少有学生对商务礼仪课程的内涵有了解和认识。只有少部分学生认识到,商务礼仪课程能够提高自身竞争能力以及在日常的人际交往和学习过程中起到积极作用。这是由于教师在教学过程中大都照本宣科,很难使得学生对商务礼仪课程产生兴趣。同时,大部分的商务礼仪课程只通过理论基础知识的笔试成绩来判断学生的学习成果。这种考核形式严重的压缩了学生们进行自我表达的空间,使得学生很难产生个体认同。

在实际的教学过程中,大部分学校的商务礼仪课程千篇一律,在课程安排上的科学性和合理性也有不足,课程与课程之间的连贯性较差。另外,教师虽然能够在课堂上对学生

进行理论知识培养和引导,但是在实践方面,教师们往往会感觉到有心无力。大多数教师希望,学校之间可以积极的进行教学经验交流,在交流的前提下,教学内容可以得到有效的更新和完善;学校可以提供更多的教学场地和资金,联合企业为学生提供更多的实训机会,提高学生的实践水平,使得商务礼仪这门课程能够更好的融入同学们的未来工作和生活中;在最终审核考察阶段,可以通过实训或实习反馈来进行成绩评定,而不是单纯的使用传统考核方式来进行成果检验。

### (二) 中职商务礼仪课程中存在的问题

1. 商务礼仪课程的目标不切合实际。在教学过程中,只有正确的教学目标,才能帮助教师在教学过程中对教学方式矫正和更新。但是当前,我国的中职商务礼仪课程教学目标大都是理论教学目标,这就使得学生们在具备日常交际礼仪的情况下,很难对商务礼仪进行深刻的了解和实践。在未来真正的面对商业工作或活动时,容易出现纰漏和错误,影响自身的工作质量。

2. 商务礼仪课程的教学内容不具有针对性。商务礼仪课程是一门极具实用性的课程。然而,当前大部分的职业学校只是将商务礼仪课当做普通的礼仪课来进行教学活动。这使得学生在未来的工作岗位上,对于特定岗位的职业商务礼仪往往是知之甚少。而且,在实际的工作生活中,不同职业、不同岗位对于商业礼仪的要求具有很大的差别。所以商业礼仪课程应该依据不同专业的学生进行教学内容的适当调整。

3. 商务礼仪课程的教学方式过于传统。目前许多商务礼仪课程的教学方式仍旧停留在理论知识教育的层面上。甚至于许多授课老师,仅仅通过讲授的方式来进行课堂教学。这与传统教学中的填鸭式教法并无二致,学生们很难对商务礼仪课堂产生学习兴趣。当学生们处于被动接受知识的状态时,学到的内容将会难以运用在工作和生活中,这与商务礼仪课程的教学目标背道而驰。

## 二、基于职场情境中中职商务礼仪课程教学模式研究

### (一) 何谓职场情景式教学模式

笔者认为,职场情景式教学模式的建设主要包括以下几

个方面:

1. 建立合理的教学目标。教学目标是指,在课程结束时,教师对学生的知识掌握情况、能力锻炼成果以及课堂感受的具体要求。教师在课堂教学过程中模拟职场环境,引导同学在模拟环境中进行角色扮演,体会类似于职场的心理感受。同学们通过对不同的职场角色进行思考和扮演,学生在交流活动中能够提前感受社会环境,学习到更多的职场交流知识。由于这种教学方法更多的是引导学生自主进行交流和思考,而非传统教育模式中的填鸭式教学,这就使得学生们可以发挥天性。对职场情景式教学模式教学目标建设,应当注重对学生整体课堂表现、学习态度和心理状况的考察,教师对目标进行检测时,不能将评论分数作为唯一的评判标准。

2. 实际课堂教学内容的布置。教师要对职场情景式教学的课堂拥有相当的把控能力,引导学生在合适节奏下感受职场环境,保证学生在情景式教学的过程中积极思考,不能出现课堂秩序混乱的情况。教师在前期准备阶段,需要建设合理的职场情景,可以参考实际的职场环境,为同学们设置适当的职场角色。在课程进行初期,教师要做好情景导入工作,调动起同学们的学习兴趣,将课程内容逐渐展现在同学们的面前。职场情景式教学需要同学们进行角色扮演,所以教师应当在课堂中调动学生的参与积极性,保证课程进行的过程中气氛活跃。学生在扮演角色的过程中,会渐渐发现职场中可能面临的问题,并且对问题产生质疑。此时教师应当引导学生进行正确的思考,帮助学生找到解决问题的最佳方案。

3. 选择合适的教学方法。在职场情景式教学的课堂中,教师需要通过学生特色、教学目标、教学条件等因素来选择合适的教学方法。将教学方法与职场情景教学融合,使教学内容变得生动有趣,学生进行更多的主动性学习。

4. 评定最终的教学成果。教师应当对职场情景式教学课堂的教学成果及时进行评定,可以通过问卷调查、访谈等形式对学生的学习成绩进行评定。目前我国的职场情景模拟教学正处于初级探索阶段,教师要及时对课堂结果进行检验,为今后的职场情景模拟教学体系构建提供更多的教学经验。

(二) 如何将职场情境教学模式应用到中职商务礼仪课程教学中

可以通过以下方式,将职场情境教学模式应用到中职商务礼仪课程教学中:

1. 学校与学生都要将传统观念进行改变。在教育方的传统观念中,中职阶段的人才培养主要重视理论课程的教学。但是当前社会和企业对于人才的要求发生了重大改变,更多的用人单位需要具有创造性和礼仪教育完备的人才。在课程设置阶段,学校要将中职礼仪课程的课时进行增加。教师在进行中职礼仪课程的教学时,需要转变以教师为中心的教学

观念,将学生作为课堂思考中的主体。将职场情境教学模式融入实际的中职礼仪课堂中,使得学生学会与学习和谐相处,打破传统的填鸭式教学模式。学生要克服自卑的心理障碍,积极的参与到职场情境教学模式中,提高自身的社会竞争力。

2. 设计合理的职场情境。教师要对现实中的职场环境有一定的了解,也要考察学生自身的学习能力和学习环境条件,将实际课堂中的职场情景进行合理的设计,更好的引导学生进行沉浸式教学。教师在场景布置初期,要将学生的扮演角色进行合理的分工,主要依据是学生在日常生活中的表现。在课堂中,教师要首先宣读教学目标,使得学生可以进行有目的的思考,防止学生融入环境后失去思考方向。教师在进行教学的过程中,要主动与同学之间产生互动,使得课堂环境更加融洽,也有利于教师帮助学生进行正向引导。学生可以通过小组活动汇报成绩,也可以采取其他形式来进行结果的汇报,教师不能抑制学生的创作积极性,使得学生对于学习的兴趣更高。在课程结束时,教师可以对职场环境进行一定的拓展,开阔学生的视野,保障学生在未来的社会竞争中拥有一定的社会经验。

3. 优化教学环境。由于职场环境模拟合理课程都具有较强的实践性,所以学校应当提供更加真实的教学环境,保障课程的顺利进行。在校内实训基地建设的过程中,学校应当建设更多具有针对性的实训设施,使得学生更好的融入模拟实训。学校也可以与企业进行联合教学,使得学生真正的体会到职场中的环境,学习到最实用的礼仪内容。

4. 课程总体评价应当多元化。教师可以通过问卷调查、学生互评、平时课堂表现等来进行综合性评价。这有利于教师对学生的具体情况进行掌握,在未来的教学中,可以不断提高整体教学质量。与学校进行联合教学的企业,也可以在实训过程中对学生给予评价,利用更加贴合社会的视角来对学生的学习成绩进行评定。

### 结论

在模拟职场情境的中职商务礼仪课程中,教师能够起到引导的作用,学生们将在情景式教学的帮助下主动理解知识点,对于职场环境产生新的认知,在未来的社会实践工作中,具备更加优秀的个人礼仪素质。

### 参考文献

- [1]黄靖,黄小云.中职商务礼仪情景模拟实践探索[J].发明与创新(职业教育),2021(05):32-33.
- [2]何倩倩.基于职业能力培养的中职学校商务礼仪课程设计研究[D].天津职业技术师范大学,2020.
- [3]余婷.浅析提升职校学生商务礼仪素养的必要性及对策[J].现代职业教育,2019(20):16-17.
- [4]莫秋华.中职学校商务礼仪课堂教学的提升策略研究[J].长江丛刊,2017(25):282.