

立足岗位、学思结合，双线并育

——以商务助理专业《会议接待方案的制定与实施》为例

徐铭霞

宁波经贸学校

摘要：2016年起，我校立足工作岗位，结合信息化办公需求，将商助专业的实训课重新整合、开发与设计，建构“核心技能+”的综合技能实训体系，不断拓展“线上线下互动”的混合式教学，形成“岗课赛证”四位一体的教学模式，形成活页式教材。

关键词：信息化；商务助理；混合式教学

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2024.04.020

一、存在的问题

经过六年的努力和实践，并结合新时代特色不断提炼和改进，有针对地解决教学中存在的若干问题：三不足：首先，教学项目不足以满足企业需求；其次，教学评价不足以准确反映教学质量；最后教学设计不足以体现思政元素与育人理念。

三未及：第一，教学内容未论及知识整合与思维训练；第二，教学手段未触及线上线下混合式教学；第三，教师能力未涉及跨学科融合。

二、整体教学设计

（一）基于CASVE 循环与知识深度理论结合的双线并轨育人教学策略

本教学项目依托校企平台立足乡镇小微企业的真实需求，选定“接待方案的制订与实施”为教学内容，将商助专业的多门核心课程与新商科大类课程相融通，开发活页式教学资源包^[1]。以育人为先，育人育才相结合的理念为指导确定教学目标，基于CASVE 循环策略与知识深度理论结合形成双线并轨育人模式，拓展认知与思维深度，提高商助学生综合素养与能力；借助超星学习通、会场布置仿真软件、测评小程序等信息化手段实现教学的有效开展；根据教学需求，打造理实一体化的商助实训室；通过学生、教师、平台、企业实施二维四驱五环全过程动态评价，培养适应行业、企业要求的复合型、创新型高素质商助技能人才。

CASVE 认知循环策略是一种决策技术，包括沟通、分析、综合、评估和执行五个阶段并不断重复循环，旨在达成目标减少差距，它是一种问题解决的认知活动；知识深度理论则包括一级平常思维、二级概念思维、三级策略思维、四级批判思维，两种理念的融合有利于拓展商助学生的认知深度，形成高效的职业思维。

双线并轨教学基于学情对接企业需求，以学法指导为主链，将认知与思维训练巧妙编织，融入思政元素，线上线下教学贯穿提升职业素养。

在教学过程中，教师为主导，依托校企平台，立足

小微企业，根据真实工作流程，优化教学项目；学生为主体线上借助网络资源、教学平台、线下使用工作手册等开展基于不同岗位职级的三层次会议接待工作的学习，解决问题；最后师生协同再次通过综合实践学以致用，实践提升。培养学生整合信息（初级商助）、会方案策划（中级商助），能处理突发状况（高级商助）的岗位能力。



图1 CASVE 循环与知识深度理论双线并轨策略图

（二）基于企业需求确定教学项目，基于岗位要求整合教学内容

随着我国经济体制改革的深入，和鼓励创新创业政策的实施，我国的小微企业得到了前所未有的发展机遇，其重要性也不断提升。小微企业由于自身规模小，技术、人才等缺乏，更加需要外力的帮助。因此基于真实需求确定此次会议接待项目由我校商助专业协办^[2]。

根据近5年毕业生就业情况调查显示，我们学校毕业生已经从以前的“前台接待”“礼仪服务”逐渐转为辅助各级领导进行综合管理、沟通内外关系、处理信息交流等方面发展。学生的工作内容发生了实质性的变化，因此课程要贴近实际，服务工作岗位。

本课通过校企沟通交流，了解企业需求，用订单任务贯穿全课，满足学生探究职场的需求，实现校企共赢。根据初级商助、中级商助、高级商助的岗位要求，整合专业知识与技能、选用国家规划教材《商务活动的策划与实施》、1+X 等级证书的知识内容，重构了课程内容，结合时代新要求，编写活页式教材，形成“岗课

赛证”四位一体的教学模式。例如，本次接到企业订单参与会议接待的任务，教师根据商助岗位职级（初级助理、中级助理、高级助理）设计认知迭代，能力递进的核心任务。每个任务以问题为导向对应完成沟通、分析、综合、评价、执行展开教学，解决问题即完成该项目的任务。同时，培养学生的创新意识和严谨细致、精益求精的“匠心精神”，树立商助专业的职业使命和担当。



图2 岗位迭代图

（三）基于数据挖掘的学习情况分析

通过已有的四方评价模型对前置学习进行数据挖掘，分析确定学情：专业基础：已经具备会前安排的理论知识、能进行个人有约接待，但是团体接待能力不足，缺乏实践技能；职业能力：适应协作探究式学习，乐于分享学习经验；学习特点：95%的学生能适应新的教学模式，但思维方式有待提高^[3]。

（四）基于核心素养的教学目标的确立

根据核心素养的要求和学生情况的分析，结合立德树人，素质教育理念，从素质、知识、能力三方面出发，确立多个核心目标，并根据教学目标及学生课前学习诊断报告预估教学难点，确定教学重点。具体内容如图：

三、教学过程

（一）三阶递进，推进项目化教学，培养高阶思维

本任务中编制接待日程、安排会议住宿、接站环环相扣，以项目的形式开展教学。每个项目根据不同岗位设置三个阶梯上升的任务以模拟真实的工作情境。从校企合作小型企业寻求帮助为情境展开教学，以企业中三类型的人员（初级助理、中级助理、高级助理）为三项目，每个项目以问题为导向依次完成“沟通、分析、综合、评价、执行”五个任务。这些项目在内容上根据学生认知规律不断扩增，难度阶梯上升。

（二）三阶四级五流程，优化课堂结构，打造高效课堂

基于企业真实工作任务，我们将教学划分为“三阶四级五流程”。课前调研企业会务工作需求，确定学习目标；课中立足初级商助、中级商助、高级商助岗位要求，立足学生主体，基于工作流程（沟通、分析、综合、评价、执行）实现接待日程、接站、会议住宿的策

划，课后，学生完善接待方案，提交企业审核。完成所有任务后，学生前往企业实地考察，为后续的接待实操作准备^[4]。

课前教师对预习任务进行指导，明确目标。通过学生自学成果的大数据分析，教师针对性调整教学重难点达到精准备课。课中，针对遇到的问题进行集中辅导或者个别化辅导，最后通过课堂检测检验学习成效，形成闭环教学。另外，通过游戏闯关、微课视频、角色扮演等多种形式联合突破教学难点。



图3 课堂流程图

（三）价值导向，课程思政一体化

根据课程特点，我们以商助职业道德为导向建设课程思政，践行立德树人理念。教师在引导学生拟制接待日程中融入严谨细致的匠心精神；通过安排会议住宿，融入换位思考，培养仁爱之心；在安排接站工作中实践劳动教育的内涵。根据调研显示，用人单位非常看重员工的责任意识、合作精神及礼仪修养，因此将商助职业道德和课程思政融入实训各环节，坚持立德树人，提升职业素养。

（四）二维四驱五环，课堂评价多元化

本课通过：质性与量化评价相结合，教师、学生、平台、企业四方评价。质性评价体现对学习主体的尊重，通过调研鼓励学生对教学设计进行探讨和反馈，进而发现教学内容的潜在价值；量化评价建立多项指标考核体系，以数据测量对学生的学习成果做精准分析，帮助教师及时调整教学策略。课前超星学习通反馈知识检测、微课成绩，直观快速反映学生对知识的掌握程度；利用课堂间的工作手册，小组间过程性动态积分，评价学生自主学习的能力和技能熟练程度；利用企业负责人对方案的可行性评估，综合反映学生的综合素质。学生每完成一个项目，教师根据项目完成度与可行性记录得分，并与前一次项目成绩比较记录增值量，架构五环评价系统。

四、学习效果

（一）课堂学习有成效

通过本次项目的学习，对比课前，学生制订的接待



图4 动态评价图

方案可行性明显提升，平均增值率明显超过往届学生；通过工作手册反映，全部同学完成了每个项目的各项任务，其中，日程表的设计与填写正确率98%，住宿酒店的选择与预定合理性88%，接站信息采集表的设计与填写正确率90%，通过执行与量化评价，学生对课程的满意程度达到90%。

（二）岗位能力有提升

本课与职业岗位紧密结合，本着“毕业即能上岗、上岗技能操作”的原则，利用校企合作小微企业真实任务为引领，组织学生帮助其制订接待方案，在活动当天学生全程参与，活动井然有序，参与者舒适感强，本次方案策划得到了企业方与客人的一致好评，学生的实践能力进一步提升。

（三）技能竞赛有收获

我们以理论知识检测和专业技能展示相结合的考核形式，开展多层次比拼，全面考量学生的综合能力。选拔综合成绩优秀的学生参加市、省乃至全国的技能大赛。在市技能比赛中获得第一、二名，在全国文秘专业技能大赛中荣获一等奖。

（四）增值发展促提升

为培养学生一专多能的岗位能力，以商务助理专业的技能为主，纵向分级，提升专业核心能力；同时融渗新媒体、会展策划、电子商务等学科知识，横向延伸，拓展外延能力。配合教学资源库，贯彻共建共享理念，探索“商助+”技能，促进商助专业的转型升级，落实高素质、创新型、综合型商助技能人才培养目标。将方案策划、会场布置、接待礼仪等工作流程作为竞赛内容，以理论知识检测和专业技能展示相结合的考核形式，开展多层次比拼，全面考量学生的综合能力。选拔综合成绩优秀的学生参加市、省乃至全国的技能大赛，同时，邀请技能大赛参赛选手分享经验、展示技能，反哺课堂，优化技能^[5]。

（五）教师提升有方法

融合教学、实训到就业的校企协作育人模式，促使专业教师踏出舒适圈，主动学习大商科知识技能。“以

赛促教、以赛促研”的教学模式，引领师生在技能、科研比武中屡获佳绩。

五、特色创新

（一）产教融合，订单教学，重构优化教学项目

依托校企合作平台，根据企业订单任务，确定教学项目，重构实训内容，设计三阶梯递进教学项目。在方案制订完成后利用周末时间全程参与活动，总结经验。实现了企业——学校——企业联动教学体系，真正做到学以致用、理论结合实践。

（二）规划课程思政内容，融入商助职业道德，践行立德树人理念

根据调研显示，用人单位非常看重员工的责任意识、合作精神及礼仪修养，因此将商助职业道德和课程思政融入实训各环节，坚持立德树人，提升职业素养。

（三）开发“核心技能+”的商助综合实训项目

商助综合实训项目体现“核心技能+素养”的整合，“核心技能+职业思维”的提升，“核心技能+职业道德”的内化，让学生在项目情境的引领下提升职业素养。

（四）“质性”评价促进师生互动，教学相长

尊重学习主体，在评价过程中融入“质性评价”，让学生充当完善教学设计的促进者，鼓励其对相关课程内容提问、讨论，对教学活动发表见解。

结语

双线并育的育人理念以企业真实工作项目为导向，融合岗位与课程发展变化的新趋势，对教师的教学能力提出相应要求，促使专业教师踏出舒适圈主动学习大商科知识技能，与时俱进掌握行业新技能，转变教学理念，提升教学质量，把活页式实训教材用“好”用“活”。

参考文献

- [1] 陈瑛. 三教改革背景下《商务助理专业综合实训》新型活页教材开发研究[J]. 秘书之友, 2022(6): 43.
- [2] 陈瑛. “核心技能+”综合实训课程体系的构建——从“秘书栗娜”看中职文秘专业的人才培养[J]. 秘书之友, 2020(6): 43.
- [3] 谭君梅. 基于岗位工作任务的高职院校《外科护理》活页式教材开发与实践[J]. 四川: 卫生职业教育出版社, 2020: 120-121.
- [4] 李政. 职业教育新形态教材: 内涵、特征与编写策略[J]. 职教论坛, 2020(04): 21-26.
- [5] 荷琳, 朱链链, 曾邦国. 基于工作岗位的高职药物分析活页式工作手册教材研究[J]. 现代职业教育, 2020(24): 164-165.

作者简介: 徐铭霞, 女, (1991.02—), 汉族, 嘉兴人, 本科, 讲师, 研究方向: 应用研究。