

“综合实训项目”在商务助理专业教学中的探索

——以《接待与交流》为例

徐铭霞

宁波经贸学校

摘要：“办事、办会、办文”是商务助理专业的核心技能，在实际工作中核心技能必须融会贯通才能解决问题完成任务。而以往实训课以学科为限，各自为政，缺乏横向联系。因此，立足工作岗位，结合信息化办公需求，将文秘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，让学生们在项目情景的引领下，提升职业能力和素养。本文以综合实训项目“涉外接待与交流为例”对中职文秘综合实训项目教学进行探究。

关键词：中职商务助理；综合实训项目；教学探索

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2024.05.014

商务助理专业核心课程分别是《办公室事务管理》《会议实务》《信息文书与档案管理》。在以往的教学过程中，三门课由3位专业老师分别承担，而学生对于课程知识的串联、综合运用能力较差；但当你踏上工作岗位，需要调用的往往不是某一项能力，而是一种综合能力的体现。因此如何提高文秘专业学生的综合实训技能，提高文秘专业教学质量，是每一位文秘专业教师研究的课题。

本文通过“综合实训”的实践案例来建构“核心技能+”的综合实训体系，让学生真实体验职场工作情景，为今后踏上工作岗位奠定坚实的基础。

一、背景

该“综合实训项目”结合真实的国际姊妹校交流活动创编而成：即德国商贸学校师生一行来我校参观交流，商助专业同学协助校办做好接待。根据工作流程，该接待项目被分解为“涉外接待活动的筹备”、“涉外接待与交流”、“涉外接待活动总结”三个子项目，共计24课时。其中涵盖了会务服务、礼仪接待、应用文写作、演讲沟通等专业技能，并渗透传统文化与职业素养的学习。

以往的学习都是以书本为参照，各学科之间的联系不紧密，学生在日常学习过程中也会出现知识的重复累积，知识点的散乱。因此，为了让学生实现知识之间的融会贯通，让她们学以致用，与工作场景相联系，我们把三门专业课进行了融合，形成了一个“综合实训项目”。

在现代教育体系中，综合实训作为一种重要的教学手段。它注重学生的实际操作和解决问题的能力。通过综合实训，让学生亲身体验各种挑战和问题，学习如何在实际情况中应用所学知识，提高自己的实践能力，为未来的职业发展打下坚实的基础，提高自己的就业竞争力。

二、目前文秘专业开展综合实训课存在的问题

我们以宁波市为例，共有6所职高开设商助助理、文秘、办公室文员等专业。据统计，大部分学校都有高考的压力，因此还是按照考试科目分别开设专业课。但我校把学生分成高考班、就业班。就业的学生在最后一个学期开设综合实训课，学生在踏上社会之前真正体验到了专业知识必须融会贯通，综合运用。毕业学生反馈效果很好，是实践之前的一剂强心剂。

目前商务助理的综合实训课还没有很好的普及，但是各地也在慢慢的尝试。比如2019年浙江省中等职业学校职业能力大赛教师技能比赛“办公室事务管理”赛项（如下表1）打破以往办事、办会、办文单独割裂的局面，而是以一个综合技能的比赛形式来考验老师，把专业核心技能与素养融合在一起。对教师来说面临巨大的挑战，以往一个老师只要精通一门课就可以了，但是现在不行了，作为专业教师你什么都得懂，这样你才能在综合实训课上给学生提供一堂优秀的课。

表1 教师技能比赛“办公室事务管理”赛项评分标准

竞赛项目 ^①	竞赛要求 ^②	时间 ^③
拟写接待方案 (10%) ^④	重点考核参赛者拟写方案的技能。根据项目情境，在电脑上完成一份接待方案的拟写，要求拟写的方案具备科学性，完整性、可操作性。 ^⑤	30分钟 ^⑥
编写工作日志 ^④ 5% ^④	重点考核参赛者根据特定的情境制作表格的技能。根据项目情境，在电脑上编制一份工作日志，要求要素齐全，格式规范，内容完整，语言流畅 ^⑤	15分钟 ^⑥
布置接待室 ^④ 5% ^④	重点考核参赛者布置接待室的技能。根据项目情境，在电脑上完成接待室布置图，要求满足实际需求，可操作性。 ^⑤	15分钟 ^⑥

三、中职商务助理专业综合实训项目案例解析

以“职业活动为导向，项目为载体，能力为本位”的设计理念，立足工作岗位需求，将商务助理核心专业课“会议实务、办公事务、应用文写作、职场礼仪、”与素质选修课“演讲与沟通、中式传统插花”进行融

汇贯通，整合、开发与设计成综合技能实训项目，让学生们在项目情景的引领下，全方位实践多种专业核心技能，以提升职业能力和职业素养。

本次综合实训项目根据真实活动改编而成：即德国商贸学校一行15人来我参观交流，根据校办要求高二商务助理专业学生协助校外事接待办做好会务服务、礼仪接待和联谊交流活动等工作。

依据该项目情景设计有“涉外接待活动的筹备”、“涉外接待与交流”、“涉外活动的总结”三个子项目，共计24节综合技能实训课。每个子项目包含若干个模块和技能实操点，让学生们在“做中学”“学中悟”真实体验商务助理工作过程中对专业综合知识与能力的应用。（如下图1）

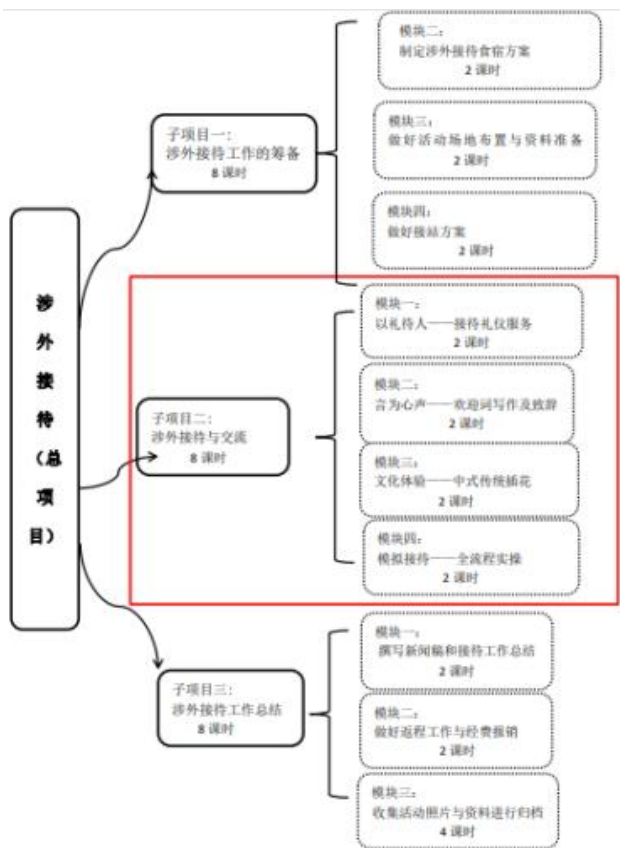


图1 课程结构图

笔者以子项目二“涉外接待与交流”教学过程为例，说明综合实践课程如何提高学生的综合能力。在实际工作场景，接待是商助人员必备技能，商助人员要热情、友善、更重要的是让客人感受到宾至如归，尤其是涉外接待更需要注重原则、底线，弘扬中华民族的文化精髓。

本节课利用智慧课堂网络学习平台开展教学活动，全班共30人，每6位同学组成一个小组，人手一台平板电脑与老师的教学白板终端相连。

（一）课前准备

教师向智慧课堂网络学习平台上传学习资料，学生

们在课前登入平台做好预习：

根据学生的课前预习情况，发现学生对涉外活动中礼仪服务的流程与要求、以及欢迎词的写作、中式插花掌握的不是很牢固，因此把掌握涉外接待中礼仪服务的工作流程与岗位要求；能撰写欢迎词并致辞；掌握直立式碗花插花基本技法，并能介绍其文化内涵作为教学重点；学生对与全流程的模拟实操还存在问题，因此将接待礼仪、会务工作、应用文写作、演讲沟通、传统插花等专业核心技能与素养进行融合式应用，以解决实际问题作为教学难点。

（二）实训过程（节选）

课中，我们同样对每个环节都做了整体规划与布局。一是“沟通定目标”导入：我们分析点评课前学习成果，明确本阶段学习目标，推进项目实施。其次总结提升都会归纳出技能关键词，并不断充盈到项目执行流程图中，最终形成一副涵盖所有工作流程和技能要点的项目实施画卷；再是课后作业必包含用新媒体创编，拓展职业新技能；而多元的过程性评价将贯穿全课，评选出各个环节的“校园大使”以充分激发学习热情，并最终形成个性化的大数据报告。如此，一脉相承的教学设计充分体现了项目的整体性与综合性，让学生们形成项目规划意识，培养职业习惯促进人的全面发展。

环节一：以礼待人。涉外接待中热情得体的礼仪服务必不可少，为了增强直观感受，教师将接待的场景、客人活动的视频联合呈现，让学生们观情节、析策略，用恰当的仪态和语言进行演绎，师生通过视频回放发现问题，找到差距。在这个过程中，我们发现学生的动作是标准的，但缺少亲和力与感染力，需要强化微笑训练，接着用人工智能给笑容打分，如不足70分的将用“微笑训练仪”进行矫正，让笑容更加亲切自然，成就自信、大方的中职学生形象。另一方面通过连线曾出访德国的学姐请教涉外礼仪特别是与德国人交往的禁忌，来加强自身修养，提高综合素质。

环节二：言为心声。这是对学生欢迎词写作与演讲沟通能力的检验，一是通过推选最美欢迎词活动来梳理写作的架构，评选一篇佳作，但学生作品比较空洞，缺乏针对性。因此教师让他们收集国际姊妹校互访活动的历史与历届活动新闻，提炼出中德两校结盟的深厚友谊充实到欢迎词中，升华文章的意义与情感。二是播放校园参观路线的视频，并由各组代表即兴演讲介绍校园文化，只有平时对学校的新闻、校园动态和活动比较关心的学生才会介绍得生动有趣，这恰好点出了“处处留心皆学问”的商助职业信念，提升职业素养。

环节三：文化体验活动是整个涉外接待活动的亮点所在。中式传统插花作为国家非物质文化遗产蕴含着深厚的文化内涵和艺术修为，本环节学生不仅要教会德国学生插花，还要能介绍其中的文化内涵。但以往插花学

习需要大量的花材，且因不断试错，浪费严重，为此我们自主研发“智慧插花平台”先进行数字化创作，当虚拟作品定型后，教师再提供花材真刀实枪地进行还原。随后，每组学生将对插花作品取名并介绍文化寓意，并由人工智能给作品打分，同时连线中华花艺高级讲师进行点评，并对每组作品的黄金分割点进行分析，教会学生们创造美并深入挖掘作品的文化内涵。比如这幅作品，经老师点拨，放了一根枯枝，就有了“枯荣相生”“道法自然”意境，将中国哲学与插花艺术紧密结合，将优秀文化浸润到每个学生心中，使其切身感受到传播中国文化的自豪感与使命感。

如果说前三个环节是对模块任务的分解，那么第四节模拟接待流程就是实战演练，也是整个模块的难点所在。根据课前角色分配，各组在执行流程图的引导下，模拟涉外接待的全过程，每个组自行拍摄视频并用“快剪辑”软件剪辑成短片进行分享交流。教师认真观察各组的实操，结合视频进行细节化点评，再次强调“哪怕在卑微的事也要全力以赴去做好”的职业信念，并根据学习积分最终颁发模块总勋章“最美涉外接待组”和“最美接待专员”。本环节是对学生综合能力的考验，学生在合作学习中取长补短，帮助他们巩固认知树立“接待无小事”的职业意识。

从课后的反馈来看，学生们比预计得更能适应综合技能实训，更让人感到欣喜的是，今年5月恰逢塞尔维亚师生来访，该班同学们周到接待得到了外宾与校领导的一致好评。

本次综合实训课安排在高三的第一学期，经过高一、高二的专业知识铺垫，她们对综合实训有了更加浓厚的兴趣，学生想了解实际工作环境下是如何开展工作？她们想进行完整的职业体验，而不是独立的一项专业技能。基于以上原因，综合实训课程在实施过程中非常顺利，学生把涉外接待的整个流程全部模拟一遍，这也利于踏上工作岗位后学生对实践技能的融会贯通。

四、对信息化背景下中职文秘专业综合实训项目的思考

（一）“核心技能+”实训新体系的来临

本课综合模块设计力求互相关联，一脉相承，一个项目情景贯穿全程。本模块的设计不仅仅是一个教学项目，而是横向联系多门专业课程的桥梁；这不仅仅是一堂课，而是建构“核心技能+”实训新体系的探索。

（二）“综合实训”是教师必须面临的挑战

“综合实训”不仅仅是对学生综合技能的检验，更是对教师教学能力的挑战。教师必须迎难而上，吃透教材，处理教材，让学生的学习符合职场的需求。因此，从核心技能到核心素养，我们立足当下，放眼未来，将传统专业与信息化紧密结合，培养具备现代职业素养的商助人。

（三）“综合实训+互联网”是未来教学的趋势

首先，互联网教学所提供的大数据为学习分析提供了有效的数据监测，通过分析，教师能够预测学生在学习中的表现。比如，在课前准备测评中教师发现学生对涉外礼仪禁忌掌握不牢固，错误率达60%，根据这一情况，教师在学习资源库中推荐了上届交流活动中去德国家庭做客的俞同学图文日记，让他们从学姐视角来了解德国的风土人情。

（四）采用多元化的实训方式提升综合能力

首先，项目学习。项目学习是指通过开展具体的项目，让学生在实践中综合运用所学的知识和技能，解决问题和完成任务。通过项目学习，学生可以培养自主学习和合作学习的能力，培养创新思维和解决问题的能力。

其次，探究式学习。探究式学习是指通过自主探究和发现，让学生主动构建知识和解决问题。例如，可以给学生提供一个开放性的问题或情境，让他们自主探究和发现解决问题的方法和答案；可以组织学生进行实验和观察，让他们通过实践来发现和理解科学规律；可以引导学生进行文献研究和讨论，让他们通过批判性思维来分析和评价不同观点。

结语

综合实训的完善需要多方面的努力和配合。通过加强实训内容的时效性和实用性、采用多元化的实训方式、完善实训评估与反馈机制、加强师资队伍建设和强化与企业的合作与交流以及注重学生个体差异与全面发展等措施的实施，可以进一步提升综合实训的效果和质量，为学生的职业发展和未来的社会贡献打下坚实的基础。

“综合实训”让学生把知识融会贯通，以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“工匠精神”，树立商助专业的职业使命和担当。

参考文献

- [1]陈云娥.用“情境”点心灯，让“体验”引学途——“情境体验法”在中职《会议实务》中的探析[J].新课程研究，2014，（09）：122-124.
- [2]陈文蕾.文秘专业实践教学体系建设的探索与实践.常州轻工职业技术学院学报，2009（1）
- [3]朱晓燕.“翻转课堂”在中职文秘专业教学中的实施策略[J].职业教育，2015，（01）：36-37+35.
- [4]陈瑛.“互联网+”时代下中职文秘实训课教学探究.秘书教学.2016 NO.10.
- [5]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.

作者简介：徐铭霞（1991.2—），女，汉族，嘉兴，本科，讲师，研究方向为应用研究。