

# 浅谈体验式教学模式在中职服务礼仪教学中的作用

程文慧

(吉林省延边朝鲜族自治州安图县职业教育中心, 吉林 延边 133600)

**[摘要]**中国素有“礼仪之邦”的美誉,礼仪在人们日常沟通交流中的桥梁和纽带作用越来越明显。服务礼仪是中等职业教育旅游专业的一门核心课程,具有较强的可操作性和实践性。但当前在中职服务礼仪教学中存在较多问题,限制了教学效果,这就需要教师采取有效的教学模式提升教学效果。本文通过分析体验式教学的背景及体验式教学模式在中职服务礼仪教学中的应用,希望可以提高中职服务礼仪教学的课程水平,促进学生的全面发展。

**[关键词]**体验式教学;应用步骤;注意事项;应用意义

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.07.699

## 一、体验式教学模式提出的背景

中国素有“礼仪之邦”的美誉,礼仪作为人们的一种行为准则,在人们日常沟通交流中的桥梁和纽带作用越来越明显。随着商品经济的高速发展,企业为了紧追社会的步伐,逐渐加大了对技能型人才及高素质劳动人才的需求。于是中职学校逐渐产生并获得长足发展,值得注意的是,中职学生想要满足企业的种种要求,就必须提高自己的综合职业能力,使自己更加符合企业要求。

服务礼仪是中等职业教育旅游专业的一门核心课程。通过该课程的学习,意在强化学生的服务意识,训练学生的服务技能,规范学生的职业礼仪,使学生进入工作岗位时能赢在起跑线上,能合乎礼仪、自如得体地面对客人,从而展现出良好的职业风采。

## 二、体验式教学在服务礼仪课程中的应用

服务礼仪课程具有较强的生活性,教学内容具有较强的生活性,教学内容具有较强的可操作性与实践性,仅仅靠讲授传授理论知识是愿意不够的,因此,在服务礼仪教学中采用操作体验式教学法,不仅激发学生的创造力和积极性,同时可以让学生站在自己的生活经验基础与所学知识要点相互统一结合,从而增强学生对礼仪知识的理解与运用。

体验式教学在服务礼仪课程中有许多呈现形式,常见的步骤有:

### (一) 预习体验式教学

让学生提前熟悉教材,熟悉教学内容,根据老师发的预习任务单,完成预习作业。课堂上由老师同学检查预习作业,温故而知新。

### (二) 视觉体验式教学

所谓视觉体验式教学,就是老师可以通过多媒体、音乐、图画、影视作品,或者演讲、朗诵表演的鉴赏等来调动学生的视觉听觉,让学生增加直观感受。教师可在课堂上插播与服务礼仪有关的视频。比如教师在讲授服务仪表礼仪时可以播放影视作品,比如早期赫本主演的《窈窕淑女》,徐静蕾的《杜拉拉升职记》等。在对学生进行仪态方面训练时,可以播放抒情音乐,让学生在优美的音乐声中训练标准的身体姿态。

### (三) 操作体验式教学

在教学中,以塑造职业形象为例,模拟企业、政府等用人单位,让学生在演习中提高职业形象塑造的能力。这种体验式教学在服务礼仪教学中是最普遍、最有效的教学方法。在进行操作体验展示前,教师可先指导学生开展情景剧本的编写创作,让学生在创作中领悟知识。比如在服务礼仪中,可以设计一些生活场景,进行情景训练。训练中,教师先进行展示体验,学生再模仿,互相指正;也可以让学生角色扮演,分组训练,在通过评价体验互相指正,取长补短。

### (四) 展示体验式教学

在组织学生操作体验后,把所学知识真正从课堂转化为实际。让学生在模拟的实际情景或场景中扮演一定的角色,使学生身临其境,通过亲身体会从而掌握相关知识技能。

### (五) 评价体验式教学

学生展示完成后,小组成员先要进行自评、互评,交流经验。发掘活动中的亮点和改进不足。为了肯定学生的踊跃参与,可以采取投票形式表决出优秀团队和出彩个人,让每

位参与者收获到成功的喜悦。同时教师作为“组织者”,要在学生展示结束后进行有效的指正和总结评价。

## (六) 拓展体验式教学

学生把本堂课所学到的内容迁移到课外。完成课内与课外的对接,将知识消化于课外实践活动和社会实践活动之中,从而对提高学生的综合能力有着积极的作用。教师采用多元化教学手段,有目的、有计划、有步骤的引导学生参与拓展体验,扩大学生的信息量,知识量,使得学生学会举一反三,促进学生全面发展。

## 三、体验式教学法应注意的事项

### (一) 塑造新型教学理念

教师要充分了解学生,摸清学生学习服务礼仪状况,转变传统教学方法,反对照本宣科满堂灌,用体验式教学模式贯穿教学始终。在此方法运用的过程中,多途径获取学生的教学反馈,实现动态调整。师生对体验式教学法的深入认知也能避免操作中流于形式。

### (二) 更新教学理论

理论是研究的基础,运用体验式教学,也需要筹备知识能量。比如对于《服务礼仪》教材的选择,有些教材鱼龙混杂,里面有些内容显得守旧过时,与实际脱钩。教材是体验式教学的源头活水,教师大要刀阔斧地对原有教材进行改革,基于科学合理、动态全面的原则,开发渗透体验式教学精髓的特色校本教材,突破制约教学效益的瓶颈。

### (三) 加强控制活动管理

实施体验式教学、良性互动课堂效果的产出,都考验着教师的组织协调管理能力。所以教师必须在活动开始前进行缜密设计,充分备课。对教学进程中可能出现的问题要有预见,一定要实实在掌握关键环节。并在教学过程中观察敏锐,见机行事,部署学习进度。避免教学进程偏离预先设定的教学目标。不能一味强调学生自主创新意识培养,活跃课堂气氛而背离教学中心任务。对突变状况能够决策把握,适时正确处理。

### (四) 积极总结反思,提升教学质量

教师在应用体验式教学的过程中和课后应积极进行教学反思,勤写教学反思日记。归纳教学心得,总结经验,吸取教训发扬优点。教研组可以在单位召开体验式教学反思会或借助公开课录像回放,将教学过程中遇到的问题、困难拿出来作为案例研究讨论,集思广益,积累素材,寻求解决方案。以期进一步优化课堂教学,提升教育教学质量。

## 四、体验式教学模式应用的意义

随着社会的发展,服务礼仪工作越来越发挥其重要性,作为一线的教育教学工作,我们肩负重任,不敢懈怠,只有顺应潮流,紧跟发展才能破旧立新,革新进取。总而言之,体验式教学模式强调学生的主体作用,在培养学生各种能力的过程中,启发学生积极思维,主动参与教学过程与实践,将学生的被动学习转变为主动学习,调动学生的学习积极性,达到良好的教学效果。

## 参考文献

- [1]李静妹.体验式教学模式在中职礼仪素养考场中的运用探究[J].职业教育(下旬刊),2019,18(14):91-96
- [2]中文缙.高职院校体验式公关礼仪课程教学设计探究[J].重庆电子工程职业学院学报,2011,20(2):128-130