

职业岗位视域下高职经贸类专业礼仪教学实践研究

◎陈科

摘要：为贯彻十八大以来职业教育发展重视综合职业能力的人才培养理念，本文针对经贸类专业岗位需求，通过对高职礼仪课程建设现状的分析，提出高职礼仪从更新课程理念着手，重视场景教学，推动校企合作至课堂，深耕信息化教学资源，强调过程考核等教学实践改革探索，以提升高职学生礼仪课程自主学习的积极性与参与程度，促进学生职业素养全面发展。

关键词：职业教育 礼仪课程 教学实践

高职礼仪课程具有强烈职业性的特征，致力于增强学生的岗位实践适应能力，满足企业“即插即用”的人才需求。得体的着装、礼貌的措辞、优雅的举止，这些所学专业之外的职业核心素养可以帮助高职学生树立信心增强就业竞争力，抓住机遇，并从中获得职业幸福感和获取成功。在加快构建现代职业教育体系的背景下，职业教育具体侧重由岗位技能训练向综合职业能力培养理念的转变也促进了礼仪课程改革的全面推进。

一、高职礼仪课程建设现状

随着社会快速发展推动对职业教育认识的不断加深，现代职业教育体系普遍认可礼仪的重要性，并将礼仪教学纳入必修的公共课程或基础课程当中。

对于文科经贸类专业而言，高职学生就业岗位的服务倾向关联比例偏高，绝大多数高职院校都开设了相关课程，但并不意味着礼仪教学得到重视。一方面教师大部分没有接受过礼仪训练，专业教学水平较低，另一方面礼仪课程的开设普遍缺乏针对性，课程理论与实践教学比例不合理，教学及考核方法传统、模式单一，教学过程缺乏核心技能训练等，这些现象都严重影响了高职礼仪课程的教学质量。

二、高职礼仪课程理念更新

（一）高职院校礼仪教师能力提升

礼仪是社会文明进步的载体，是人际关系中不可少的纽带和媒介。国内高职教育经过多年的探索与发展，普遍重视礼仪课程对于职业能力的影 响，但礼仪这类属于通识教育的课程和基础课及专业课受重视的程度本身就有很大差别。礼仪课程中相关理念与规范内涵丰富外延兼具中西，但高职教师所学专业极少与礼仪相关。礼仪

任课教师基本是主修其他专业转任或兼任礼仪教学。高职院校广泛存在任课教师未经系统学习、训练礼仪专业知识直接授课的情况。缺乏对礼仪素养的全面认知及深入了解，导致课程设置不合理、实践示范性不足，课程教学与行业礼仪需求脱节。

教师作为礼仪课程学习的组织者和指导者，首先应重视自身的展示和示范作用，在日常课堂中注意言行举止对学生潜移默化地影响，不断地以积极的精神面貌、良好的形象传递正确的礼仪观念。其次，强化相关礼仪理论学习，并主动开展礼仪专项学习及训练，不断进行知识更新，转变固有教学观念，引导学生进行多元化学习，并鼓励学生提高礼仪课程学习的自主参与意识。

（二）高职院校学生礼仪学习观念更新

高职学生年龄一般处于 18 至 21 岁这个年龄阶段，对于对礼仪的认知普遍较为浅显笼统，对传统文化和传统礼节知之甚少，礼仪礼貌礼节普遍欠缺。大部分学生对于礼仪规范了解较少，对良好职业礼仪行为的作用缺少全面地了解与认知。作为“杠杆技能”，礼仪知识在职业生涯中起到“撬动”专业技能的作用。对于经贸类专业文科专业而言，良好的形象和标准的行业的言行举止规范更是高职毕业生职业生涯持续发展的核心素质与能力。因而树立正确的礼仪认知与学习动机是高职礼仪课程教学的必备精讲第一课，应予以足够的重视。

（三）高职院校礼仪课程精准定位

“增强职业技术教育适应性”，是“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要对职业教育提出的明确要求。职业教育是培养能力的实践教育，紧跟市场需求应视为人才培养目标首要考虑重点。目前高职经济与贸易专业基本都归属于财经大类，

绝大部分就业岗位都强调沟通技巧。无论面对面、电话、还是网络交流，得体的着装、礼貌的措辞、优雅的举止塑造全面的良好个人形象，对就业及职业发展都有重要意义。让礼仪课程围绕市场、把岗位需求照进礼仪课堂，才能实现从学校到企业的无缝对接，确保学生了解职场现状、学以致用。

三、高职礼仪课程建设实践模式

（一）增设场景实践教学

礼仪是为了维系社会正常生活而要求人们共同遵守的行为规范，它在长期的共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。经贸类专业礼仪课程大多倾向商务行为，除了传统礼仪课程内容，更注重商务交往中用以美化自身、敬重他人的行为规范和程序。因而课程教学内容多、涵盖广。但除了服务礼仪，一般而言礼仪类课程课时都相对占比较低，而且很少安排专门的实训实践课时。

在这种情况下，传统课堂理论为主的教学方式无法满足学生有效掌握礼仪规范及具体场合的应用方法。因为同样的动作，在不同的情景、场合中往往存在不一样的解读，所以在礼仪中不讲具体场景，直接讲行为规范既不够严谨，更容易造成误解。因此在言行举止的礼仪示范教学中建议遵循以下程序做好相应教学设计：一先讲解场景设定，二具体展示行为标准及动作顺序，三解读规则、解释依据原则。比如，握手这个大众熟知的见面礼环节的学习中，①学生自行分组展示动作。②教师指出不足并予以正规示范。③讲解握手相关事宜。④解读依据及原则。⑤学生再次进行握手规范练习。这样由真实场景出发，引申至礼仪规范的教学顺序更有助于学生

有效掌握礼仪原则、通过精准言行举止传递情感。

（二）推动校企合作至课堂教学

随着社会主义市场经济的不断深入，企业对高职人才培养的参与必然是职业教育与企业共同发展的必然选择。学生到企业进行实习，一方面学习岗位专业知识与操作技能，另一方面更能直接了解职业道德、企业文化对岗位素质和技能质量的标准，真正意义上实现由高职学生至企业员工的身份转变。但企业岗位名额有限，往往无法满足百分之百学生，哪怕是应届毕业生的一线实践学习需求。

出于这个角度，可以加强校企合作的深度和广度，尝试把多种教学模式融合到礼仪课程中。首先，深入企业，了解企业用人的实际需求、分析企业人才需求发展趋势，制定科学的礼仪课程学习目标。其次，在礼仪教学授课过程中邀请合作企业有丰富岗位经验的工作人员到校为学生提供专业的指导，提高礼仪课程场景与企业用人需求的联系，为学生们的相关职业能力培养提供宝贵的实战经验和技巧。第三，邀请企业人员参与礼仪教学考核环节，从确切的岗位需求出发，不仅可以为学生的具体表现进行打分，更能为学生们模拟真实的就业环境，提升学生的参与感和主观能动性，在真实工作环境中进一步认识到礼仪学习的重要性及对自身礼仪修养不足的提升与改善。

（三）深耕信息化资源教学应用

近年来，我国高职教育进入飞速发展阶段，职业教育模式理念也不断更新。经过去年新冠疫情影响，普通高等学校在教育部“停课不停教、停课不停学”的倡导下，在线教育的模式在全国推广并被师生普遍接受。对于18至21岁这一年龄段的高职学生而言，00后信息来源广，思维活跃，接受能力强，受网络信息碎片化这一时代文化特征影响大，对于课程网络资源的认可度和主动学习意愿均明显高于以往。

因而在信息化教学方面，礼仪课程结构的不断优化升级应予以充分的重视。第一，从意识层面着手，提升礼仪教师的知识储备和专业水平，加强信息技术教学能力，充实课程结构，打造丰富的课程场景，巧妙设计教学环节，把信息化技术有效落地到礼仪课程教学的全过程中。第二，优

化礼仪课程信息化学习平台。首先，对疫情期间的已有信息化礼仪课程学习平台教学资源及教学效果予以反思。正常秩序下礼仪教学中无论教师示范，还是学生实践的方法在课堂教学中肯定不同于教学周期全程网课。而疫情期间的全程网课信息化教学，相信又为每一位礼仪教师丰富了整体授课素材。其次，高度整合现有相关教学资源。根据细致的授课计划及教案，将调整更新后的资源整理上传至信息化学习平台。第三，充分利用信息化技术集成性和交互性的特点，丰富现有礼仪课程结构。一方面打破时间和空间的束缚，让学生们能随时随地进行相关学习，另一方面利用疫情期间建设的礼仪课程自主学习教学平台，鼓励学生变被动式的课堂学习过程为自主式地主动学习过程，全面提升学生礼仪课程学习体验与学习效果，更好地培养学生对礼仪的认知与各环节具体知识技能的掌握。

（四）完善课程考核方式

传统的高职课程大多采用“平时成绩+期末笔试”的考评方式，注重学生对课程基础概念和理论的记忆，但往往缺乏学生课堂参与度及多样性的综合评价，考核方式约束效率低，不利于提升学生自主学习能力。这样内容、形式单一的考核方式并不适用于礼仪这种结合场景、重视实践的课程。可从以下方面考虑结合企业岗位的实际需求，建立更加契合礼仪课程特点的考评标准。首先，采取多元化考核，以过程考核为主，期末综合考核为辅来评定学生的总评成绩。考评体系由学生考勤、课堂参与程度、单项实践成绩、小组场景模拟成绩以及学习通网络平台任务完成情况等进行综合评价。其次，课程具体小组场景设置相应的过程考核细则，比如使用量化评分表，在课堂实训过程中引导学生积极开展自我评价和相互评价，结合指导教师的综合评价形成更全面的三方评价。第三，在面试礼仪等个别重要模块邀请合作企业有丰富岗位经验的工作人员参与课程考核。从确切的岗位需求出发模拟真实的就业环境，为学生的具体表现进行打分，更好地指引学生们建立礼仪意识、调整课程知识和能力的提升方向，进而思考职业预期。

四、结语

职业教育是国民教育体系和人力资源开发的重要组成部分，党的十八大以来，习近平总书记一直关心技能型人才的培养，高度重视职业教育发展。在加快构建现代职业教育体系的背景下，职业教育的人才培养目标侧重由岗位技能训练转向更注重综合职业能力培养，具体表现为除了特定的专业技能外，关键能力或核心素养正成为职业教育人才培养的核心目标。礼仪课程是高等职业院校经贸类专业文科学生提高自身修养和素质，增强适应社会和职业变化能力的一门重要课程，也是培养学生职业素质、保有持续职业发展的主要途径。职业教育发展是一项系统工程，不仅需要社会对职业教育投入的升级，也需要高职院校加大制度创新、投入力度，重视职业精神塑造，提高礼仪相关课程的地位，为礼仪课程发展创造更好环境和条件。希望通过礼仪教学为高职学子呈现真正意义上的职业教育，实现个人成才、职业成功、生涯进步与生活幸福的个人梦想，为职业教育迸发出更强劲的生机与活力添砖加瓦。

参考文献：

- [1] 陈佩颖. 浅谈如何在实践教学培养学生职业精神——以高职院校空中乘务专业《服务礼仪》课程为例[J]. 大庆社会科学, 2019(01): 141-142.
- [2] 吴晓蓓. 以就业为导向的《商务礼仪》课程改革及实训研究[J]. 黑河学院学报, 2019, 10(01): 111-112, 115.

本文系2019年度高校毕业生就业协会项目《职业核心能力课程教学实施与改革研究——基于岗位需求的高职经贸类专业礼仪教学实践研究》(项目编号: CVCC19004)的研究成果之一。

作者简介: 陈科, 女, 1977年生, 汉族, 上海松江人, 讲师, 硕士研究生, 从事工作: 高职院校经济与贸易领域及商务礼仪方向等理论教学及实践指导。

作者单位: 茂名职业技术学院