

# 信息化教学手段与《办公室事务管理》 课程的整合研究

沈璐<sup>1-2</sup>

1. 丽水职业技术学院, 中国·浙江 丽水 323000; 2. 菲律宾克里斯汀大学国际学院, 菲律宾 1006

**【摘要】**随着信息化时代飞速发展,在大数据等先进技术的支持下,教育也迎来全新的发展阶段,在教学过程中,教师将信息技术运用在课堂教学中,不仅有利于优化教学模式,还能够进一步激发学生学习兴趣,提升综合素质。《办公室事务管理》课程是文秘专业的核心课程,为毕业后从事行政管理方面工作的学生提供了专业理论知识以及实践技能,基于此,本文分别从课前、课中、课后三个方面对于信息化教学手段与《办公室事务管理》课程的整合运用进行了详细分析。

**【关键词】**信息化教学;《办公室事务管理》课程;整合研究

## Research on the Integration of Information Teaching Methods and the Course of "Office Affairs Management"

Shen Lu<sup>1-2</sup>

1. Lishui Polytechnic, Lishui, Zhejiang 323000, China

2. International College, Christian University of the Philippines, Philippines 1006

[Abstract] With the rapid development of the information age, with the support of advanced technologies such as big data, education has ushered in a new stage of development. In the teaching process, teachers use information technology in classroom teaching, which is not only conducive to optimizing the teaching mode. It can also further stimulate students' interest in learning and improve their comprehensive quality. The course "Office affairs management" is the core course of Secretarism-related majors. It provides professional theoretical knowledge and practical skills for students who are engaged in administration work after graduation. A detailed analysis is made on the integration and application of information-based teaching methods and the course "Office affairs management".

[Key words] information-based teaching; "Office affairs management" course; integrated research

**【基金项目】**项目来源:丽水职业技术学院2019年度校级教学改革项目,编号:LZYJG201931。

### 引言

《办公室事务管理》课程是文秘专业的核心课程,在之前的课程信息化教学中,多是以办公室事务管理的讲解任务为核心,从而提升学生办事、办文、办会能力。但是这样的教学其实忽视了在实际工作中非常重要的在行政事务处理各环节的良好应变与服务能力。因此,当前,教学工作者必须解决的一个重要问题就是,如何在日渐丰富的信息技术的背景下,更好地将信息技术与《办公室事务管理》课程进行深度的融合,从而优化教学模式,最终达到教学目的。

### 1 《办公室事务管理》课程信息化教学课堂的现状 & 原因

通过资料调查,当前《办公室事务管理》课程的信息化教学模式仍将是将信息技术停留于简单的计算机辅助教学阶段,而未能充分的将其与课堂教学内容有机融合,从而造成了学生对于核心课程的学习兴趣下降,其专业素质也难以提高。造成这样的现状的主要原因如下:

#### 1.1 从学生层面分析

第一,学生缺乏对于课前预习的习惯,对于课堂学习的积极性不高;第二,学生的小组合作意识较低,即使有教师偶尔组织的小组讨论活动,学生也不太愿意参与其中;第三,学生对于这门课程学习的热情不高,没有很好的认识到这门课学习的重要性<sup>[1]</sup>。

#### 1.2 从教师层面分析

第一,许多教师尽管采用了一定的信息技术工具进行辅助教学,但其教学模式仍然遵循着传统的教学理念,缺乏对于学生的关注度,与其缺乏高效的交流沟通;第二,许多教师仍简单地认为教学就是将教材上的知识讲完,学生完成相应的学习任务,然后参加考试;第三,许多教师缺乏对于信息技术的学习,认为其耗时耗力。

#### 1.3 从学校层面分析

第一,许多学校的教学培养目标仍然单一、传统,着重强调对于专业理论知识的学习,而忽视了对于学生创新思维的培养;第二,许多学校忽略了教学内容与实践演练的交叉性内容,缺乏对于学生管理实践技能的培养;第三,许多学校对于教师、学生信息化技能进行的集中培训较少。

### 2 信息化教学手段下的课堂教学模式的优势

在传统的课堂教学模式中,教师的教学内容局限于现有教材内容,并未重视学生在理论知识的实践训练,教师也没有深刻的认识到信息技术的作用,因此在整个教学的过程中,教师的作用仅仅体现在对于教学过程的组织、控制,学生也仅仅是简单的获取、理解知识,师生之间缺乏着高效的语言沟通和思想交流,教师与学生之间仅仅是简单的存在着传授知识、被动接受的单向交流,从而导致学生的思辨能力并没能得到很好的提高<sup>[2]</sup>。

而信息化课堂教学,其作为一种新型的教学模式,有效的将

信息技术与教育教学融合发展, 贯彻落实全新的教育发展理念, 符合教育信息化的发展方向。在课堂的教学中, 信息化教学对于教学的方法、结构都有着一定的指导意义。教师可以利用信息化手段创建信息化的课程实践环境, 并在现代先进的教学技术的支持下, 对于传递的信息和知识进行进一步的精细加工, 同时在课堂的教学过程中, 在教师的帮助和引导下, 学生能够提升其对于学习的积极主动性, 从而变教为学, 使得学生化身知识结构的主动构建者, 进而充分发挥信息教学手段的作用, 推动教学质量的提高。

### 3 信息化教学与《办公室事务管理》课程整合的主要目标

在现代信息化技术支持下, 《导游业务办公室事务管理》课程的教学目标应该从根本上揭示旅游导游文秘专业教学规律, 并能充分的利用信息化教学手段, 以学生为主体, 变教为学, 在丰富的教学环境中, 不断地提升学生学习的兴趣, 不断的完善整个课程的教学体系、教学模式以及教学内容, 从而培养学生具有较强的专业导游素养秘书职业素养, 适应我国旅游商务管理类人才市场对于高素质人才建设的需求<sup>[3]</sup>。

将信息化教学手段与《导游业务办公室事务管理》课程有机融合, 构建导游文秘核心主干课程的信息化教学模式是专业课程教育的基础要求, 也是素质教育的迫其需求, 其内容主要包括明确信息化教学的总目标、贯彻信息化教学新理念, 运用信息化教学手段、建设信息化资源库等等, 而要满足以上需求, 建立健康良好的信息化教学模式, 就必须不断地创新教学方式、教学内容, 共同营造出师生互帮互助、学生自主学习的信息化教学氛围。

### 4 信息化教学手段在《导游业务办公室事务管理》课程中的应用原则

#### 4.1 注重对于学生创造能力的培养

要变教为学, 充分重视对于学生自主学习的相关活动的设计, 引导学生多方面发展, 在整个教学过程中, 教师要注重增强学生的自主探究、自主分析、自主解决问题能力, 通过对于信息化教学手段的使用, 充分的促进学生专业技能与知识的吸收, 从而全面提升学生的秘书导游职业素养。

#### 4.2 注重教学过程中学习环境的设计

在信息化课堂教学中, 构建与教学内容相关的真实场景, 不仅有利于对于学生想象力的开发, 还有利于提高学生主动参与学习的积极性。因此, 在《导游业务办公室事务管理》课程的教学中, 教师应该利用信息化教学手段, 创设课堂相关情境, 引导学生进行知识的实践应用, 从而使得学生能够更加深刻的认识到一名优秀的导游秘书人员所应该具备的能力, 明确发展方向, 进而提升学习的效果。

#### 4.3 注重教学过程中的分工合作

对于运用信息化教学手段的课堂教学, 小组分工合作形式的教学活动有着极其重要的作用, 因此, 在《导游业务办公室事务管理》课程教学过程中, 教师不仅需要根据学生的性格特点、学习能力等特征将学生分为不同小组, 还要引导学生以小组的共同任务来促进学生之间的互帮互助, 使其能够在不断的互动、合作之中, 增强团队协作能力、解决问题以及沟通协调的能力。

#### 4.4 注重对于学生学习过程的评价

在信息化教学中, 教学评价应该贯穿于整个教学过程。因此, 在教学过程中, 教师应该注重从多角度对于学生的动态学习进行评价、考察, 同时, 教师还可以让家长、学生、甚至是学科的相关专家等人也参与到对于学习的过程评价之中, 从而构建一个多角度、多主体、多方位的评价模式, 有效地促进教学模式的优化。

### 5 信息化教学手段在《办公室事务管理》课程中的具体应用

#### 5.1 运用信息化教学手段丰富课前自主探究环节

在《办公室事务管理》课程的课前教学准备中, 教师需要对于本节课所讲授的内容进行科学分析, 在明确教学目标的基础之上, 根据学生的学习特点和心理特点, 结合相关的案例, 对于课前的学习任务有针对性的进行设计, 并将设计好的任务通过信息技术向学生推送, 从而引导学生自主完成课前预习任务, 培养其课前主动预习的好习惯。在这个过程中, 学生主要就是接受教师布置的相关课前学习任务进行相关知识的预习, 并通过借助多方面的工具, 更加熟悉、认识将要学习的新课内容, 同时在完成预习内容后, 再通过相关的测验任务提交给教师进行检查。而作为教师, 在学生自主预习完成任务的这段时间内, 其应当时刻关注学生的学习动态, 对于学生在预习时遇到的、且学生之间交流探讨也无法解决的问题, 进行及时的统计收集, 并在课上进行及时的反馈解决。

例如, 在《办公室事务管理》课程的第六章教学中, 在课前准备阶段, 教师就可以提前一周首先在学习通云平台运用一段视频、故事文字或者测验试题等方式进行任务的导入, 然后在视频或文字等的下面发布“模拟导游进行带团购物服务会务管理”的相关任务书, 要求学生进行小组合作, 通过角色分配拍摄一次模拟带团会务筹备的视频, 视频中需要包括至少“导游购物引导会场布置”、“商品鉴定会议议程制定”、“退换货会议通知”、“游客冲突会议资料制作”等情景, 整个视频需要体现小组对于“导游秘书人员的良好形象、组织协调能力、节奏把握能力以及应对突发事件能力”的思考, 并在最后将拍摄的短片传送至学习通云平台的相关测验位置。在这之中, 教师必须注意要使任务书清晰化, 通过任务书引导学生去看懂案例, 并从提供的视频或文字中提取相关的有效信息, 这样, 学生在接受教师推送的案例后, 不仅能够更加快速的了解所学新课的知识内容, 而且还能够通过任务书的引导更好地进行新课学习。而教师在推送案例之后, 还需要及时的通过后台了解学生任务的接受状况, 时刻的关注学生的学习进度、测验完成情况以及自主学习中所存留的疑惑, 从而对于课堂的教学计划做出相应的科学调整, 使得整个课堂教学更具有针对性, 提高教学质量与效果。

#### 5.2 运用信息化教学手段丰富课中合作交流环节

在信息化教学过程中, 教师通过课前的预习活动引导学生对于新科知识进行了较为深入的了解, 并使其通过交流与沟通激发对于学习的学习兴趣, 因此, 在课中教学环节, 教师应当不再局限于堆砌内容、演绎概念、罗列问题等步骤, 而应该在整个课堂教学活动中, 采取组内组间合作交流的方式, 而学生在教师的组织和帮助下通过交流协作不断地对于自己所学到的知识进行巩固和内化, 从而在活跃课堂氛围, 提升学生参与学习的主动性的同时提高学生的学习能力和与人沟通能力。同时, 在信息化技术

飞速发展的今天,在课上知识讲授完毕后,教师还可以利用虚拟仿真技术、投屏或者网络直播等新颖方式对于教学案例中的相关场景进行真实的还原,并在其中引导学生去进行模拟讲解,通过扮演不同的角色将理论知识化为实践,使其能够更加熟悉旅游市场职场的相关运作规律管理规范,更加熟练的掌握到有相关的专业技能与知识,提升其的导游职业修养。另外,教师还可以在课中教学环节中,通过设计相关的教学游戏,通过开放型的互动游戏,让学生能够在愉快轻松的氛围中,既能丰富专业思维,又能提升导游实践能力。

例如,在《办公室事物管理》课程的第四六章的课中环节中,教师就可以首先通过云南低价旅游导致购物冲突国际公务差旅的新闻中出现的突发情况引出导游购物服务学生对于突发事件的应变能力的重要性的主题,让学生在对案例进行简单的理解后,带着对于纠纷矛盾原因以及导游的秘书职业道德等相关问题的思考进入课程的学习;其次,教师可以带着全班一起观看小组上传的课前预习视频,并在观看完视频后,引导不同小组的学生对于其他小组同学的表现进行打分、评价,同时,教师也可以在学习通云平台的评价系统中,分别从视频中所体现出来的配合默契度、导游的讲解秘书表达能力、应变能力、服务规范度以及服务态度等5个方面进行打分评价。在相互的评价和打分之后,教师可以针对学生提出的问题与疑惑,将课前案例中涉及到的有关知识、要求的技能以及相应的应变方法,依照“合情”、“合理”、“合法”三个原则进行分类,并引导学生运用学到的知识来分析、解决问题,例如教师可以教授学生如何在游客退换货日常事务操作的过程中,避免与其他部门产生纠纷;第三,在对于课前预习的视频进行分析解读后,教师可以引导学生对于各自小组还存在的不足和优点进行反思、总结,然后在利用3D商务实训室创设一个真实的工作购物场景,让学生在课堂上进行第二次的情景模拟,并在这个过程中,完成商品推荐物品采购、指导购物空间布置、化解冲突以及商品退换货等任务,通过这第二次的情境模拟,使得学生能够完成体验式学习,及时地将所学的知识运用于实践,加深印象;最后,在完成模拟训练后,教师还可以设置几个购物的应变任务,让学生根据所学的知识,在学习通云平台上分享自己的思维导图,从而真正使得学生能够从一多、从点到面的掌握在不同购物工作情境下的处置原则和方法,实现精准化教学。

### 5.3 运用信息化教学手段丰富课后拓展提高环节

在信息化教学的整个教学过程中,课后的拓展提高环节,是最后的一个环节,也是对让学生把所学的所有知识运用到解决实际问题的环节,是对于当堂课所学知识的巩固和拓展。在这个过程中,教师可以通过引导学生近距离的接触导游秘书职业,并对其进行相应的训练讲解,来使得学生能够更加明白《办公室事物管理》课程的重要性,以及导游秘书职业的一整套规范化服务。这其中,教师既可以运用实地模拟演练的方式,也可以充分利用线上方便多元的信息技术进行“云旅游管理”训练模拟。主要的培养目的就是检测学生对于课堂知识的学习与运用情况,锻炼学生的线上线下的讲解能力以及掌控节奏的能力,从而满足旅游市场对于导游秘书人才愈加多元的需求。同时由教师对于演练过程中每个学生所出现的不同问题进行个性化辅导,使其能够积极的对自己出现的问题进行调整、总结,从而达到拓展提高的效果。而

经历过线上、线下模拟训练过的学生,其能力与素质明显能够得到显著提高,无论是处于实地的景区办公室,还是线上“办公室事务管理”,学生都能够更加自如,讲解能够更加自然,服务也能够更加得的专业。课后的模拟训练使得学生的各方面素质都得到了很好的发展,使得学生能够更熟悉导游秘书这个职业,在以后的工作中也能更快地适应这个岗位。

比如,教师可以在课程结束后,首先,在学习通云平台上布置拓展任务,引导学生通过观看教学团队所制作的相关动画视频,来和动画人物一起学习一些技巧,并完成相关的思考题,而在这个过程中,如果学生对于有些地方还不太清楚,有些知识点不能够很好地理解,学生还可以通过学习通云平台向教师或者同学发布求助信息,通过交流沟通,最后完成知识系统地构建;其次,教师可以根据课前预习情况、课中学习情况,将其中学生所遇到的重难点问题在学习通云平台上进行再一次发布,引导学生进一步巩固,从而完成教、学的相互促进;最后,教师还可以布置一个进阶性的任务,这样既使得学生能够更加熟练的掌握所学到的知识,还能方便教师对于学生专业知识的运用能力、技能的实际应用能力有一个更深刻的认识。在发布进阶性的任务之后,教师可以带领学生到实地景区办公空间进行模拟训练,并加以相关的旅游企业专家或者专业人士参与其中进行点评与指导,实现对于学生多角度、多主体、多方位的评价,同时全程录像,在实地演练结束后将其上传至学习通云平台,使得教师更加方便的对于每个学生进行个性化评价与辅导,从而激发学生对于课程学习的热情,加强其对于《办公室事物管理》课程学习重要性的认知,同时提升学生在实际的带团管理过程中应用专业理论知识以及专业实践技能的能力。这整个课后拓展提高环节主要是考察学生对于知识学习的理解掌握程度以及提升学生实践能力,并通过不断地模拟演练对自己存在的不足进行锻炼提高,因此,在整个实践演练过程中,教师还一定要及时注意对于学生的演练过程以及结果进行评价和指导,进而形成关于学生的分阶段以及整体评价,帮助学生提高学习效果。

## 6 结语

总而言之,在《办公室事物管理》课程的信息化学教学课堂中,教师必须坚持“学生为主体”,分别从课前、课中、课后三个教学环节将教学方法、评价手段与信息化手段有机融合,从而使得学生更加主动的参与课堂学习,进而提高其综合素质。而在这其中,教师还要注意关注学生的学习动态、个性化需求以及情感体验,要以培养高素质高层次的创新型人才为目标,培养出满足当前市场发展需求的高标准人才。

## 参考文献:

- [1] 商丽霞. 创新体验式教学法在文秘专业核心课程《办公室事务管理》教学中的运用——以《采购办公用品》一课为例[J]. 记者观察: 中, 2018(3): 2.
- [2] 杜锐. 《办公室事务管理》课程教学研究[J]. 决策与信息, 2016(18): 1.
- [3] 陈玥君, 许镇辉. 高职高专院校“办公室事务管理”课程研究与设计[J]. 卷宗, 2018, 000(030): 150.