

# 超星技术在《商务礼仪》教学中的应用研究

黄春平

(江苏商贸职业学院)

**摘要:**在数据化、智能化转型背景下,数智技术融入课堂、赋能教育,不断重塑着教育生态,带来学习环境、知识生产与传播方式、教学形式的深刻变革。数智时代,要将培养与发展教师的“数智力”放在重要战略地位,使教师具备一定的数据与智能知识,能够在教学实践中借助人工智能收集、分析、解释教学数据,能基于数据作出符合人工智能伦理道德的教学决策。2019年一场突如其来的疫情打乱了学生的学习节奏,居家学习导致线下教学全面停止,全国各地线上教育遍地开花,线上教学APP软件多达10个左右,虽产品定位不同,但都在时代潮流中不断创新完善产品功能,教学形态出现了前所未有的新业态。本文意从超星技术在《商务礼仪》教学中的使用过程、创新之处、建设目标、建设内容、使用成效五个方面展开论述,以期可以广泛应用到其它课程建设中。

## 一、超星技术在《商务礼仪》教学中的使用过程

目前国内学者对教师数字素养、数据素养、数智素养的研究大多停留在理论层面,实证研究较少,教师作为一线工作者,具有从事实证研究的得天独厚的条件,学校应主动与高科技企业或科研机构合作,提供研究场地与对象,并出台相应的措施激励教师积极从事数智技术应用的实证研究,以此提高教师自身“数智力”。通过人机协同解决教学问题,以此提高教师数智素养,为未来社会培养数智型创新人才。

为了提升教师信息化教学素养,江苏商贸职业学院自超星公司成立(2016年9月8号)起,便与超星合作,积极推进学校教育信息化教学改革。超星公司的产品定位是,尔雅是通识课,泛雅是网络教学平台,学习通是移动教学工具。但是三者是有互助性的,尔雅通识课可以通过泛雅平台和学习通来运行,学习通是泛雅移动端,泛雅是学习通的PC端,数据互通。本文意从超星运用情况、预期教学目标、实施过程、实施效果各方面来对数智化教学进行实证研究。自平台使用以来,经历了以下发展历程:

本人承担江苏商贸职业学院数字商务与智能物流学院商务礼仪专业课教学工作,2019年疫情之前,只是题库建设、布置作业以及批改、单元测试以及批改、期末测试以及批改采用了线上形式,教师大部分教学工作还是线下传统讲授,只是在泛雅平台建设了班级,作业批改及测试从纸质化到无纸化操作,只是信息化使用的最低层次。在这之前纸质作业本由课代表来回搬运,且经常有部分学生期末作业本丢失导致作业项无法考核的现象。这是数智化教学的初级阶段,只是提高了教师的工作效率而已。

2019年底,因疫情防控需居家隔离,学校要求各教师运用泛雅网络教学平台进行录课或直播,从后期反馈来看,90%以上教师采用录课形式,只有不到10%教师采用直播形式。在此期间,教务处并未同步监督,也没有统一规定,教师在平台进行直播的初期摸索,导致直播时间与形式多样化。后期教务处也根据教师实际付出对录课和直播认定了不同系数的在线课时。这是数智化教学的探索阶段。

2020年至2021年,疫情反复,开学时有推迟,但教学计划照常进行,学校要求教师采用超星直播客户端,教务处督导后台实时监控教学质量,出现问题并及时反馈给教师。但是依据反馈情况看,超星直播客户端出现了无法看到学生头像,无法判断学生是否在听课的问题。经常出现课前与课后,在线人数会下降4人左右。发布签到通知后,在线人数又同步上升,根本无法查询到不在线学生名

单。后台直播数据可以查询到学生进入课程时间、在线时间等具体数据,但是这样加大了教师工作量。由于网络质量不好,连麦经常断线,因此语音互动无法实施,只能学生在屏幕打字互动。这期间还有一个很重要的问题是,学生居家考试教师无法监控的问题。总之,教师与学生都在不断熟悉超星直播,这是数智化教学的成长阶段。

2021年至2022年,超星对试卷管理进行了改版,教师可以实时监控,学生全程开启摄像头,切屏次数多且超过3分钟,可发送消息提醒。如果提醒3次依然不改,可强制收卷。情节严重可认定违规或作弊,违规作弊要保存好相应截图,交至教务处。在这期间,泛雅与腾讯会议进行合作,在平台可以直接点开课程添加腾讯会议,克服了之前看不到学生画面无法语音互动的问题,且每次直播后台都保存数据,便于教务处督导以及学生回放观看。这是数智化教学的成熟阶段。

目前,江苏商贸职业学院要求教师不只是疫情期间使用平台,而是从课前、课中、课后三阶段都与平台紧紧相连。超星可开展签到、抢答、讨论等多样的教学活动,及时反馈教学效果,实现教学相长。课后充分利用线上平台的作业、考试等模块夯实学生理论和技能的掌握;并通过小组等空间,打造学习交流、资源共享的平台。泛雅网络教学平台的应用从广度到深度都有了一定的延伸与渗入,每个教师出现了个性化的成果,这是数智化教学的创新阶段。

## 二、超星技术在《商务礼仪》教学中的创新之处

### 1.通过超星平台,构建丰富课程资源

学习通跟其他同类产品相比,最大的优势之一是资源,这是腾讯会议、智慧树、钉钉等学习直播软件无法比拟的。众所周知学习通是超星推出的移动端教学工具,而超星最初就是由资源起家,经过二十多年的发展,目前已经积累了各类丰富的资源,包括课程、视频、电子书、期刊、论文等等。而所有资源都可以供用户免费使用。

在商务礼仪的课程资源建设中,包括金正昆、黄娟、周思敏等名师讲堂、参考教材、其它教师课件PPT、音频、图片、视频、题库,给学生搭建了一个商务礼仪“图书馆”。

### 2.打破专业限制,建设商务礼仪教学创新团队

商务礼仪教学团队由专业带头人负责,在学习通上组建了一支专业能力强、学科水平较高、掌握最新学科发展动态、实践经验丰富的商务礼仪教学团队,共计6名成员,在年龄、学历、职称、专

业上都达到均衡状态。

为了体现高校思想教育融入，教学团队中还包括一名资深马克思主义学院的思政老师。所有教学项目的思政融入点都与思政老师经过深入探讨，把做人做事的基本道理、把社会主义核心价值观的要求、把实现中华民族伟大复兴的理想和责任融入商务礼仪教学中，激励学生自觉把个人的理想追求融入国家和民族的事业中，只有这样，才能为中国特色社会主义培养大批可靠接班人。每个教师可以根据自己上课需求在商务礼仪资料库里添加所需资料，供学生查阅与巩固。

### 3.打破教材壁垒，重构知识模块

教材是课程专家和教学行家依据课程标准编制的、系统组织教学内容的教科书，它是教与学的重要依据，也是考试命题的主要依据。教材内容编写只体现了作者的写作思路与习惯，教材内容不等于教学内容，教师切不可囿于教材、照搬教材，也不可对教材理解分析不透，随意删减，出现“去教材化”的现象，严重影响了学生的学习意愿与学习效果。我们学校商务礼仪教学团队在研究了将近10本教材之后，充分发挥创新意识，依据我校学生学情，对教材内容进行了二次开发与分析重构，建构了一套适合我们学生学习的富有个性化的教学内容，培养学生的逻辑思考能力，助力学生把握核心知识、将知识结构化。

职业学院学生学习主动性较差，对理论性强的内容不太感兴趣，偏向趣味化内容的学习，因此在重构知识模块时，侧重职业形象礼仪培训与日常交际礼仪。同时，又由于学生考虑时效性较多，加入了职场交际礼仪。这部分内容对学生就业会有很大帮助，因此激发了学生的学习能动性。各种博览会的召开打开了我们与外面世界相互了解的大门，为了开拓学生视野，提高商务活动实践能力，在章节最后加入了会展礼仪的内容。下图中橙色标记为教学任务数量，其中每一个章节的教学任务里都包含一个团队带头人自拍微课。学生因为对教师的熟识迅速增强了学生对教学内容的信任度，而不是之前的搬来主义，让学生心生芥蒂，阻碍学习热情。

### 4.借助超星平台，完善“三阶四环”教学模式

课前预习、课中合作、课后巩固，教学过程三大步骤，以及导学、质疑、互动、达标四大环节，通过学习通平台，完善“三阶四环”教学模式，商务礼仪教学达到一个新的高度。

此外，该作品还有一个亮点就是教学效果的考核是通过调查问卷获得的，实证研究增强了数智化应用效果的客观性。

## 三、超星技术在《商务礼仪》教学中的建设目标

商务礼仪是一门专业技能型课程，注重学生的实操，重点在于帮助学生建立起对商务活动规范的正确认识，提升个人的礼仪修养和职业素养。面对数智化教学改革的浪潮，商务礼仪的教学也应顺势而为，思考如何利用好超星平台创建智慧教学。从以下几个方面分别阐述预期达到的目标。

### 1.提高教师数智力，完善资源库建设

通过超星技术的运用，可以整合优秀的教学资源“为学生所用”，让教学资源分布趋于完善合理平衡，技术赋能教学、远程临场、同步网络教学等教学形式争奇斗艳，所有这些形式离不开教师对超星技术的驾驭。教师作为一线工作者，通过超星数智化技术的运用，希望可以具备数智公民和培养数智公民的双重身份，提高教师自身“数智力”，发展自身职业生涯，为未来社会培养数智型创新人才。资源库建设需要教师对课程内容的把控能力，不能“全部拿来”，而是应该经过教师团队共同商议，选择适合商贸学生学情的资料，并

对零散资料进行归类整合，让学生一目了然。已建设的资源不能束之高阁，而要随着时代的进步，及时更新过时的资料，不断完善资源库建设。

### 2.突出内涵建设，打造省级在线精品课程

目前，商务礼仪课程已是校级在线精品课程，校内校外同时开放，点击率达到1775598次，包括课程介绍、课程章节、教学团队、教学资源、课程设计、课程标准、实训指导书、习题库等模块，体现出知识、能力和素质培养协调一致。精品课程建设的目的在于，以课程建设带动教师队伍和教材的建设，推动教学内容、教学方法和教学管理的改革；充分利用现代信息技术和信息手段，实现优质教学资源共享，全面提高教育教学质量，促进创新人才的培养，提升我院的综合实力。2022年8月在商务礼仪团队老师的共同努力下，申报了江苏省在线精品课程。

### 3.服务社会，产生社会效应

很多企事业单位通过江苏商贸职业学院网络教学平台在线开放课程，确定了整个教学团队的专业与传授能力。很多企事业单位在员工刚入职时需要对其进行商务礼仪培训。团队教师拥有高度的社会责任感，积极参与社会服务，受多个企事业单位邀请，负责企业商务礼仪培训，为社会培养了众多知晓礼仪规范的人才，教学效果得到众多企事业单位的一致好评与认可，提升了学校的社会声誉。

### 四、超星技术在《商务礼仪》教学中的建设内容及实施

以商务礼仪中仪态礼仪一走姿2课时为例，从课前、课中、课后三阶段展开，阐述超星在教学中的应用。

### 五、超星技术在《商务礼仪》教学中的使用效果

#### 1.通过调查问卷分析，学习通教学实施效果较好

学校在“数智教学”上的持续推进是线上教学的有力支撑。与超星合作的6年时间以来，通过不断的磨合，超星与教学的贴合度越来越高，为教师开展在线“教”与“学”提供了多样化选择。教师数智化技术从“尝试”走向“常态”，尤其是2019年疫情转折点以来，逐渐从“常态”走向“创新”，逐步实现基于数据的个性化、智能化、精准化教学。教师在充分参与“操作—设计—融合—创新”的过程中，将信息技术常态化、创造性地应用于教学实践，线上教学也从“被动应对”到“主动作为”。教师通过全过程的采集、分析和应用，将应急式的线上教学在广度和深度上实现新跨越。学生也在不断学习中，手忙脚乱到得心应手。为了获得教学实施效果比较准确的数据，对数字商务与智慧物流学院上过商务礼仪课程的学生进行问卷调查，发放问卷星在线问卷，收回103份问卷，剔除2份无效问卷，其余101份为有效问卷，从商务礼仪线上学习效果调查问卷结果来看：

40.21%的学生认为学习通的上手难度及后续操作度比较方便，74.74%的学生喜欢PPT课件资料，62.11%的学生喜欢视频资料、55.79%的学生喜欢图片类型资料，76.84%的学生认为学习通使用对自己有帮助，52.63%的学生认为增加了学生的兴趣，50.52%的学生认为会为其他人推荐学习通。最后一题开放题提供建议中，出现频率最高的词条是网络卡，这个需要学习通平台的程序员继续优化网速，提高内存空间，避免出现卡顿、无法签到等影响学生上课体验的问题。

#### 2.对比课程标准，检测教学效果

超星学习通校级在线开放课程里有公开的详细课程标准内容，通过对比，从教师与学生方面分别检测使用超星学习通之后的教学效果。