

# 通信服务礼仪课程教学效益提升机制研究

聂志宇

(湖南邮电职业技术学院)

**摘要:**通过对《通信服务礼仪》课程现状的分析,针对当前课程存在的问题,结合高职院校学生特点,通过强化服务意识与通信礼仪相结合,加大企业参与力度,加强针对性与实用性,赛教融合,提升教学效果维度,开设翻转课堂,坚持以学生为主体等方式,改进教学方法,切实提升学生的整体素质。

## 1、通信服务礼仪课程教学现状分析

服务礼仪是各服务行业从业人员的必备素质与基本条件,是企业参与市场竞争的一个重要指标,因此,各行业对员工礼仪素质的要求不断提高,从而根据企业需求,各高职院校对于毕业生服务意识以及服务礼仪的培养也纳入人才培养方案中的重点之中。针对通信行业专业人才培养方案调研反馈,企业用人标准从对技术层面的重视渐渐转为毕业生综合素养的看重,当前很多通信专业毕业生对服务礼仪缺乏认知,重视不够,严重影响个人发展和企业服务质量,由此可见,针对通信专业学生开设通信服务礼仪课程是高职院校培育学生工匠精神的直接体现,是市场经济发展的必然要求,是学生成长成才的客观需求,在此条件下湖南邮电职业技术学院以市场为导向,针对大三通信专业学生开设了《通信服务礼仪》课程,以提高学生综合素养,适应企业需求为教学目的。

为了更好地了解课程教学情况以及教学改革方向,针对通信技术专业大三年级139名学生展开了问卷调查,男生84人,占比60.43%,女生55人,占比39.57%。根据调查问卷报告显示,对礼仪有所了解的人员有114人,占比82%,大部分了解的来源是家长口中、电视媒体、书籍上面。之前参与过礼仪方面系统培训的只有11人,占比7.91%。课程开设之后,觉得对今后就业有帮助的学生人数有132人,94.97%。同时,超过95%的学生觉得开设这门课程之后,对礼仪的意识有所加强,特别是面试、日常交流等方面的礼仪。同学们普遍反映,学习该门课程之后,针对会议礼仪、面试礼仪、社交礼仪、餐桌礼仪以及会客礼仪有较为深刻的了解与认识,对通信方面礼仪的礼仪有所了解但是较难实践。

## 2、当前课程教学存在的问题

针对调查问卷显示的情况,不难发现,当前通信服务礼仪课程还存在较多的问题。

### (1) 课程设置重心不明

通信行业有其固定的礼仪系统,针对不同岗位有严格的工作规范与专业服务用语,而开设《通信服务礼仪》的主要目的是让通信技术专业的毕业生在进入企业工作之后,能够以较为规范的礼仪行为和较高的综合素质投入到工作中。因此,日常社交礼仪固然重要,但是该门课程的重心应着重关注通信行业礼仪规范,才能体现专业学生的专业性以及竞争优势。

### (2) 通信礼仪课程脱离专业技术课程

通过调查问卷报告显示,在教授通信服务礼仪的过程中,通信服务礼仪是在通信行业服务行为中的礼仪,具有专业性与特殊性,与日常礼仪是有明显的区别的。因此,通信服务礼仪的教学不能脱离专业技术知识的教学,在礼仪课程老师的选取上,应该倾向于通信专业与服务礼仪都精通的老师,才能够更加具体,更加有针对性地指导学生。

### (3) 缺乏实践,导致达不到教学效果

礼仪课程强调的是操作性与实践性的特点,通信服务礼仪更多是针对在通信行业服务过程中需要注意的礼仪事项,而大多数再校学生鲜有参与过服务过程,因此,加大了理论理解的难度,也较难将其与实践相结合。因此,单单停留在书本层面,缺乏实践过程远远达不到教学效果。

## 3、教学效益机制提升方法研究

### (1) 强化服务意识与通信礼仪相结合

在专业教学中加强服务意识教育对提升通信类高职院校毕业生市场竞争力极为重要。服务意识是指导思想,指导着学生的礼仪行为,只有在教学中强化服务意识,礼仪行为才富有生命力,只有将服务意识与通信礼仪有机结合,才能真正实现教学目的。该门课程的开设如果仅仅只是为了在通信服务行为中去规范学生的行为,与日常生活的脱节的话,无法真正达到礼仪课程开设的目的,也无法实现课程的价值,只有强化学生的服务意识,才能够加强学生职业素养的整体提升,形成有优势的竞争力,也能够形成可持续的发展能力。

### (2) 加大企业参与力度,加强针对性与实用性

从调查问卷报告中发现,很多学生在学习通信礼仪课程之后,对于日常的社交礼仪会有较深的印象,而对专业礼仪认识不足。其中最大的原因是学生未实地参与到相关的工作场景中,缺乏针对性与实用性。因此,加大企业参与力度尤为必要。毕竟,通信类的高等职业技术学院的主要目的不是培养学术工作者,而是培养通信专业的技术人员,工作在一线的服务型人员。因此,企业的参与不仅能够有目的地为自己培养人才,极大提高专业技能教学的针对性,还能够让学生提前认识到市场的要求,客户的需要,更能够将服务礼仪的理论运用到工作中,是一个三赢的方案。

### (3) 赛教融合,提升教学效果维度

通信行业每年都会有相关的省赛、国赛。而在各项专业技术赛事中,针对参赛者的要求除了技术层面之外,行业礼仪也是评分的一个重要标准,不仅如此,赛事礼仪标准也是通信行业礼仪的一个较高的标准。因此,积极组织各项竞赛能够有效提高学生积极性,同时,竞争的压力能够促使学生积极主动准备,从而促进相应知识的深入学习,提升教学效果。同时,赛事的准备也能够模拟各项礼仪的使用场景,能够让学生将理论运用于实践,将专业知识与礼仪素养有机结合,提升学生整体综合素质。

### (4) 开设翻转课堂,坚持以学生为主体

互动教学之所以能起到较好的教学效果,主要原因在与学生始终在教学的过程中占据主导地位,是课堂中的主角,而主体的姿态可以有效促进学生的积极性,营造较为生动的课堂教学气氛从而提高教学效率,达到教学效果。而通信服务礼仪是一门很适合去开设翻转课堂的课程。对于礼仪的认识,多数学生有所了解。让学生根据不同场景使用服务礼仪能够在实际现场活动中加入老师的指导与纠正,能够更加有效培养学生礼仪知识的应用能力。

## 参考文献:

- [1] 张晓瑾.《旅游服务礼仪》教学效益提升机制研究[J].贵州师范学院学报,2014(6):81-84
- [2] 金志英.《服务礼仪》实践教学培养学生职业能力的探索[J].职业教育研究.2008(05)
- [3] 任娟娟. 高职电信服务礼仪课程的教学研究[J].科技情报开发与经济.2009(17):176-177  
课题编号:GS-2019-13-13