

通信类高职院校服务礼仪课程开设的必要性研究

聂志宇

(湖南邮电职业技术学院 410000)

一、服务礼仪的重要性

服务礼仪是各服务行业人员必备的素质和基本条件,具有普遍性、继承性、差异性、时代性。服务礼仪可以塑造个人形象、塑造组织形象、沟通信息、联络感情,是一个人综合素质的体现,服务礼仪课程的开发与应用研究是适应国家经济转型、为社会培养服务型人才以及高职院校学生自身综合素质提升的需要。

礼仪教育是一个内涵极其丰富的理论体系,尤其是现代的礼仪教育经过近些年的发展也已经形成了一个分类相对细致的课程体系,在实践方面也已取得了一定的成就,已产生了颇有见地的研究成果,完成了一定的理论积累,形成了构建主义、实用主义、终身教育、系统原理等各种理论。

针对高职院校服务礼仪教育格外重要。针对高职院校学生就业特点,大多数毕业生都是从事基础性服务行业,服务礼仪教育有利于提高学生的个人素养,让学生掌握一定的岗位服务礼仪,以保证就业后在各岗位上实现优质服务。服务礼仪教育以提升学生综合素质为根本,采取理论+实践的学习方法,以实现礼仪的综合运用为目标,形成学生知识、技能、态度、素质的有机结合,形成专业人才培养质量的有力补充。

二、通信类服务礼仪课程开设的必要性

通信类高职院校主推专业特色,将专业技术能力作为人才培养方案的重点,但随着社会进步以及前期的市场调研,不难发现当前通信类企业用人标准对服务礼仪越来越重视,客户对企业服务质量的评价中,服务礼仪也占有相当重要的分量,而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,是提升高职院校人才培养质量的有力举措,通信服务礼仪课程的开发与应用则顺应企业和学生的需要,是提升学生综合素质的有力保障。通信服务礼仪课程的开设十分必要。

1、为适应国家经济转型导致企业服务理念发生变化的需要。随着我国进入市场经济,企业之间竞争的焦点之一是服务。用什么样的服务理念指导服务活动,对于能否赢得竞争优势,把握经营制胜的主动权十分关键。这就迫切要求企业在服务上不断追求高标准,提升服务品味,创造服务特色,打造服务品牌。而对高职学生而言,以后面临的不管是什么样的工作,立足于哪个岗位,自己的社会角色都是“为他人、为社会服务”。因此,新世纪的大学生不仅具有良好的专业技能,而且还要具备丰富的服务礼仪常识。

2、为社会培养服务型人才的需要。在前期的企业实地调研中发现,当前通信行业对毕业生专业技能要求较高之外,学生的服务意识以及服务礼仪的完善程度也是企业对毕业生整体素质考量的重要标准之一。同时在通信类各级大赛中,参赛选手的服务意识以及自身基本素质也是重要的评判标准。由此可见,社会对人才需求除了专业层面,整体综合素质也是十分重要。因此,服务礼仪课程的开发与应用对高职院校学生适应社会服务型人才的需求十分必要。

3、高职院校学生综合素质提升的需要。对于通信类专业的学生,在传统的学科要求以及人才培养模式下认为技术层面的要求占据主要地位,从而忽视了对其通信礼仪方面的培养。因此,在以往的人才培养方案里并没有开设相关课程,有针对性

的通信服务礼仪课程就更遥远了,然而结合企业调研的各项反馈,当前各个通信行业除了对毕业生专业技能要求较高之外,服务礼仪意识的考量也占十分重要的比重。同时针对人才培养方案修订过程中调研结果也显示:通信类企业对学生综合素质要求不断提高,十分重视通信行业的服务礼仪。然而,当前在校高职院校大学生通信服务礼仪水平整体水平不高,缺少系统性研究,因此,针对专业类的服务礼仪课程的开设刻不容缓。

三、通信类高职院校通信服务礼仪课程开设特点

1、以市场为导向,根据市场需求设置课程标准

针对高职院校学生就业特点,结合前期市场调研的数据分析,坚持以市场为导向,按照企业要求设置课程标准。开设通信服务礼仪课程前期应进行通信行业服务礼仪规范搜集和整理工作,根据各项职业能力考察的标准,结合公共服务礼仪,组织搜集有通信行业特色的服务礼仪标准集,同时,通信行业服务礼仪相关案例集,通信行业服务礼仪的使用有其特定的场合的服务类型,结合具体案例进行服务礼仪的讲解,实用性也相对较高;通信行业服务礼仪课程的设置是建立在普通的日常服务礼仪基础上的,以通信行业自身特点形成的专业服务礼仪,因此,要根据通信行业的不同需求,以市场需求为导向有针对性设置课程内容。做到有的放矢、专业化、系统化。

2、重视信息化教学资源开发,开设第二课堂

新媒体时代的特点是网络无处不在、课堂随处可见,服务礼仪课程更多需要了解职业的实际需求,此项课程的安排是课堂上很难做到的,因此,采用多媒体教学手段,开设第二课堂,将该课程设计与理论教学与实践教学同时进行,利用短视频等手段,吸引学生的关注度以及接受程度,让课程目标能够更好地实现,同时要注重课程的信息化资源开发,录制课程慕课以及注重名师空间的建立,不仅让学生在课余时间可以学习,而且针对某些知识点可以反复学习。

3、以实践教学为主导,理论教学为辅

通信类服务礼仪课程主要针对的是特定的服务场景,因此以实践教学作为主导将会更加有利于学生的学习。通过模拟各类装维场景,制定相关专业用语,设定服务流程,确保每个环节都能够体现服务的专业性以及严谨。同时,条件允许的条件下可以到企业中去,亲身体验服务礼仪的重要性以及注意事项可能会达到更好的效果。

参考文献:

- [1]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)
- [2]胡小霞,俞倩.高素质技能化人才培养的路径研究——以《旅游服务礼仪》为例[J].旅游纵览.2017(01)
- [3]孙海丹.服务礼仪教学方法的设计与实践[J].中等职业教育.2016(14)
- [4]许赞,方法林.基于高职信息化教学大赛的信息化课堂赛项教学设计探讨——以《客房迎接服务中的手势礼仪》为例[J].西部素质教育.2017(02)
- [5]赵明.浅析情景教学法在高职银行服务礼仪课程中的应用[J].现代交际.2017(01)
- [6]方荣辉.参与式教学“六步法”在高校“服务礼仪”课堂教学中的应用[J].管理工程师.2016(04)

课题编号:GS-2019-13-13