

高职“商务礼仪与职业形象”课程教学改革与职业能力培养探讨

冉 丽

(黔东南民族职业技术学院 贵州凯里 556000)

【摘要】在多元化发展的现在,各行各业都开始营造自己的企业形象,美化自己对外展示的形象和面貌,商务礼仪正在逐渐成为企业招聘时的重要考察因素。所以,高职院校必须积极开展专业的商务礼仪培训课程,丰富学生的职业能力素养,甚至是帮助学生打造独属于自己的职业形象面貌。这样,高职学生在面临求职竞争时才能拥有更多的优势和先机。本文对高职“商务礼仪与职业形象”课程教学中存在的问题进行了探讨和研究,并针对这些问题提出了几种在“商务礼仪与职业形象”课上培养学生职业能力的教学策略,希望能够为商务礼仪专业教师改革教学方法提高一些思路和参考。

【关键词】高职教学改革;商务礼仪与职业形象;职业能力培养

DOI: 10.18686/jyyxx.v3i7.50420

为了提高自己的核心竞争力,大多数高职学生都会着重锻炼自己的专业技能水平,很少有学生会去主动学习商务礼仪这样对专业能力增长起不到任何帮助的知识。但是,目前社会各行各业的人才缺口越来越小,专业技术人才的平均能力水平也在日益增长和提高。高职学生想要在这样的社会竞争态势之下取得“一线生机”,仅靠他们在校期间所锻炼出来的职业能力远远不足。此时,这些高职院校学生就需要通过商务礼仪课程来打造自己良好的职业形象,增加自己对外展示面的厚度和深度,这样才有机会在激烈的职业竞争当中取得一席之地。

1 “商务礼仪与职业形象”课程教学目前存在的问题

1.1 学生职业规划与学习目的不明确

高职院校开设“商务礼仪与职业形象”这门课程的目的就是提高学生的职业竞争能力,但是许多学生在学习这门课程时都没有意识到这一点。这些学生在学习这门课程之前不仅没有明确自己的学习目的,而且在学习过程中也没有端正自己的学习态度,甚至他们对于自身未来的职业方向也没有做过明确的规划。这样,他们在这门课程中的收获就会大打折扣,在未来面对求职竞争时更是会比其他人少一个制胜砝码。

1.2 学生的学习积极性与主动性不强

目前,许多高职院校学生对于自己毕业之后将要面临的求职压力都没有形成正确的认知。他们认为,只需要跟着教师的节奏按部就班地掌握专业技能知识,然后积极参与与实践培训,最后准备一份看得过去的简历,就能够找到适合自己的工作。这种想法会影响到他们的学习态度,让他们选择性地忽视掉商务礼仪这样提升学生“软实力”的课程。所以这些学生在商务礼仪课上往往只是“应付差事”,根本不会认真学习商务礼仪的知识。

1.3 学生对专业知识的应用能力较弱

商务礼仪课程并非简单的教给学生礼仪知识,而是要

帮助学生形成和保持礼仪习惯、塑造他们对外展示的职业形象。但是,很多商务礼仪教师在开展课堂教学的过程中却都没能做到这一点,他们将教学的重点更多地放在了礼仪知识的传授以及礼仪动作的规范矫正上面。这样,虽然可以让学生在期末的礼仪知识考察中交上一份完美的答卷,但是却不能让学生真正地掌握到商务礼仪知识的应用与实践方法,而学生的职业竞争软实力也就无法得到提高。

1.4 学科期末考核过于侧重理论考查

通过期末的学科考核,教师可以对学生的知识掌握程度进行了解,这样才能有机会对学生的知识薄弱之处进行加强和补足。但是目前大多数“商务礼仪与职业形象”课程的期末考核仍然是以理论考核为主,考核形式也基本都是试卷和笔答。这样的考核方式虽然可以让教师了解到学生的课程理论知识水平,但是却无法考察出学生的实际礼仪应用能力,更不能观察出学生是否在课程内形成了真正的礼仪习惯。这样,教师即使想对学生的能力进行补足也只会无从下手。

2 在“商务礼仪与职业形象”课上培养学生职业能力的策略

2.1 根据学生未来职业规划设计相应课程内容

不同的职业对应的商务礼仪需求也会不同,所以在开展商务礼仪课程教学之前,教师要帮助学生明确自己的职业规划,让学生选择自己的职业发展方向。然后,教师才能根据学生选择的不同职业的不同需求来设计课程教案,并针对选择不同职业方向的学生进行不同方向上的教学侧重。这样,教师才能够确保课程教学可以符合所有学生的发展需求,教给学生与其职业发展方向所对应的礼仪知识。同时,教师还可以根据学生所选择的职业规划,帮助学生设计对应的职业形象,并推动学生朝着这个方向发展和学习。

例如,许多高职院校都开设有空乘专业,面对此类专

业的学生开展商务礼仪培训,就要将课程教学的重点放在客舱服务礼仪方面。在空乘服务礼仪教学过程中,教师首先要教给学生正确的欢迎礼仪,让学生了解乘务员与乘客见面时如何正确的表达欢迎;然后,教师还要讲述引领乘客寻找座位时应该保持的身位距离、在狭窄机舱内与乘客错身而过时的正确姿势、与乘客交流沟通时的站姿和蹲姿等细节礼仪知识;最后,教师则应教给学生乘务员与乘客交流时的一些礼貌用语,让学生能够在言谈举止之间营造出自己专业的职业形象。这样,才能让空乘专业的学生在商务礼仪培训课程中真正有所收获。

2.2 通过阶段性的任务驱动学生掌握课程知识

“商务礼仪与职业形象”课程囊括的内容较为繁杂,“交往礼仪”“职场礼仪”“宴请礼仪”等知识不一而足。学生想要在短短一个学期内完成这些知识的学习,并在课程内形成良好的礼仪习惯,无疑是一个艰巨的任务。此时,教师就可以根据课程教学的进度给学生布置相应的课堂学习任务,将“掌握商务礼仪”这个大目标拆分成多个小目标。这样,就可以减轻学生的畏难心理,激发学生的学习动力,同时教师也可以根据学生的作业完成情况来了解学生的知识掌握程度,防止学生掉队的情况发生。

例如,在学生掌握了“商务宴请礼仪”知识后,教师就可以将学生分成多个能力互补的学习小组,然后给这些小组分别布置不同条件的模拟宴请任务,让学生在课堂上还原宴请过程。商务宴请按照客户国籍、客户喜好、客户人数等前提条件可以分为中式宴请、西式宴请等多种宴请方式,而且不同的宴请方式的礼仪细节也各不相同。教师可以仿照真实的商务宴请实例来给学生布置任务,然后让每个小组的学生分别扮演宴请方和被宴请方,接下来由小组成员共同商讨宴请流程和宴请过程中应该注意的礼仪,最后所有小组依次进行模拟演练。这样,教师就可以在模拟宴请流程的过程中观察到学生对商务宴请礼仪知识的掌握程度。

2.3 模拟真实工作情境培训学生商务礼仪细节

商务礼仪知识更偏重于实践,开展商务礼仪知识培训也要从实践的角度出发,着重锻炼学生应用商务礼仪知识的能力。教师可以模拟不同职业的真实工作情景,让学生扮演工作情景中的角色,然后在这样的模拟情景之中教给学生对应的商务礼仪知识。在这样的模拟情境锻炼中,教师可以观察到学生的商务礼仪应用能力、纠正学生的一些礼仪动作,还可以对学生着重强调商务礼仪中的一些细节,提前培养学生的商务礼仪习惯。

例如,在高职学生最可能用到的“求职礼仪”知识教学中,教师就可以模拟求职的真实场景,自己作为HR来“面试”自己的学生。教师可以寻找合适的场地进行这次模拟教学活动,由教师和另外两名学生组成公司面试组,在面试间等待学生依次面试。而其他学生则从排队填表开

始,依次进入等待区和面试间进行面试。教师可以在每个面试环节都安排一名学生作为“监督者”,“监督者”需要从学生排队入场开始观察学生的礼仪细节,并对“求职者”在“监督者”所负责环节的表现进行记录。最后,教师可以根据“监督者”所给出的记录,对学生在整个面试环节所表现出来的礼仪水平和精神面貌进行点评,帮助学生查漏补缺。

2.4 以考察学生实践能力为诉求改革学科考核

针对一门实践大于理论的学科进行期末考核,就不能只靠试卷来考查学生的知识掌握度。所以“商务礼仪与职业形象”课程教师需要以实践能力为核心诉求改革学科考核方式,在理论考试的基础上增加实践考察的环节,考察学生的礼仪实践水平。另外,商务礼仪专业教师可以与企业或礼仪公司进行合作,让学生在期末到企业中进行实训,然后由企业方对学生的表现进行打分,最后教师就可以汇总企业给出的评分与学生的笔试成绩来评定学生的学科成绩。

例如,商务礼仪专业教师可以趁着期末考核来临之前,在校外承接一些剪彩仪式或开业庆典组织这样的商业活动,然后带领学生共同完成。在这些专业的商业活动当中,学生可以作为台前的礼仪服务员,也可以作为幕后的活动策划者。承担不同人物的学生会表现出不同方向的能力特长,教师可以在这样的商业活动过程中充分激发出学生的潜力,也可以顺势观察到学生的礼仪知识水平。在活动结束之后,教师可以根据客户的评价和自己的观察结果,给每个学生打出对应的实践活动分数。最后,教师就可以根据学生的实践分数与期末笔试分数来评定学生的最终学科成绩。

3 结语

高职院校的所有学科都是为了学生的未来就业所服务,所有高职院校教师的核心诉求也都是想要帮助学生增加核心竞争力,好让学生在求职时拥有更多的筹码和底气。所以,“商务礼仪与职业形象”教师才会不断地推进课程教学改革、持续地优化和完善课堂教学效果。但是想要培养学生的职业能力仅靠教师的努力远远不够,教师所能做的只是给学生提供强化自身的知识、教给学生如何进行自我能力的补足,唯一能让学生的职业能力得到切实提高的只有学生自己的努力。所以,商务礼仪课程教师在教给学生礼仪知识和礼仪用法的同时,也要努力激发学生的自主学习意识,让学生通过全面的礼仪知识和良好的精神面貌打造出足以让应聘者眼前一亮的职业形象。

作者简介:冉丽(1986.6—),女,苗族,贵州雷山人,学历:硕士,副教授,研究方向:工商管理,创业教育。

【参考文献】

- [1] 李欣.探析教学改革环境下高职校商务礼仪课程的创新[J].科学咨询(教育科研),2020(4):36-37.
- [2] 余露.高职《商务礼仪》课程教学改革与职业能力培养探讨[J].九江职业技术学院学报,2014(2):20-22.
- [3] 张晓艳.高职院校商务礼仪课程教学与职业素养融合发展探究[J].宁夏师范学院学报,2018,39(11):70-73.
- [4] 张杰,王雪莹,王晓庆.基于“三方一体,以赛促训”的高职学生礼仪素质培养研究[J].西部素质教育,2018,4(23):61-62.