

基于中职学生关键能力培养的《服务礼仪》课程教学实践探讨

——以昆山花桥国际商务城中等专业学校为例

言伟斐

(昆山花桥国际商务城中等专业学校, 江苏昆山 215300)

摘要: 中职院校以培养专业的技能人才为主要教学目标,但是随着社会经济的发展,学生在就业时不仅需要专业的理论知识、扎实的专业技能,还需要较高的综合职业能力,也就是基本的职业道德、与人交往的能力、分析问题和解决问题的能力等等,这些又被称为学生的关键能力。关键能力的培养对于学生个人的发展来说是十分重要的,能够帮助学生在岗位上发挥更大的能力,促进学生的长远发展,在中职教学中,《服务礼仪》课程对学生关键能力的提高有着至关重要的促进作用,本文围绕“基于中职学生关键能力培养的《服务礼仪》课程教学实践探讨——以昆山花桥国际商务城中等专业学校为例”这一主题展开探讨。

关键词: 关键能力; 服务礼仪; 培养策略

中图分类号: G622.3

文献标识码: A

文章编号: 2096-4609 (2017) 16-0157-02

昆山花桥国际商务城中等专业学校,创办于1983年,具有悠久的教学传统,学校专业建设定位明确。学校坚持“植根商务城,服务商务城,努力打造中职服务外包特色学校”的办学方向,专业方向由传统制造业逐步向现代服务业转化,《服务礼仪》课程是学校教学的重要组成部分,并且这门课程对于学生的关键能力的培养起到了非常重要的促进作用,也能够让学生在获得关键能力的同时能够从容应对各种工作环境和职业发展状况,提升学生的职业素质,这是符合社会发展的需要的,学生的发展也更有持续性的保障^[1]。

一、分析课程特征, 促进能力发展

以中职院校的人才培养标准来说,在中职院校的教学中,教师往往注重学生专业技能的训练,让学生具备更加高水准的知识技能,却忽略了学生综合素质的提升,也就是关键能力的培养,学生在就业岗位上所体现出来的素质与修养正反应了学校的教育水平,这对提升全民族综合素质也产生了不小的影响,因此教师必须在教学中注重学生整体素质的提高,让学生成为具有正确价值观念、良好道德水准、标准礼仪风范的高质量人才。昆山花桥国际商务城中等专业学校的专业方向逐步从传统的知道也向现代服务业转化,学生的就业方向也更偏于服务行业,而服务行业对学生的综合能力的要求也就更高,学生在岗位上与他人交际的场合更多,需要的技能也就更强,《服务礼仪》课程通过培养学生的外在礼仪使学生形成内在的礼仪意识,增强学生的人文修养,帮助学生树立正确的价值观、人生观、价值观,并且在实践性教学中能够促进学生对真善美的感悟和体验,学生在《服务礼仪》课程学习中,是对自身礼仪水平的提高,同时也是学习服务行业的技巧,昆山花桥国际商务城中等专

业学校的《服务礼仪》课程是针对性较强的职业礼仪教育,是针对学生就业的各种礼仪需要而进行的教学,对于学生的职业观念、敬业精神、劳动纪律、合作竞争能力的训练能够让学生在就业时具备良好的职业心理素质和意志品质,并且在昆山花桥国际商务城中等专业学校中,师资队伍也在不断优化,不仅是教学能力上的提高,也是综合祖师的不断提升,给学生创造了一个良好的学习环境,教师以身示范,为学生树立正确的学习榜样,也能够促进学生的关键能力的发展,在《服务礼仪》课程教学中,教师的教学水平高,学校也鼓励开展相应的礼仪文化活动,为促进学生的关键能力的发展提供有效的途径,营造校园礼仪文化氛围^[2]。

二、设计教学内容, 注重问题训练

中职学校的培养目标与就业岗位需求有着十分密切的练习,不同的岗位对于能力的要求也就不同,学生的关键能力的培养目标也就有差异,而中职《服务礼仪》课程专业主要是面向服务行业,毕业上的就业方向是企业的一线服务工作,需要与大量的客户进行沟通交流,这对他们的人际交往、营销能力、写作交流能力的要求非常高,所以教师在教学内容上要有针对性,除了基本的形象礼仪之外,餐饮服务行业的学生要注重餐饮礼仪电话客服注重沟通礼仪,公关专业要注重谈判礼仪等等,对于不同专业的学生予以不同的教学内容,使其更符合学生的专业需求,在教学课堂之外,教师还要注重学生礼仪的实际训练,让学生有练习的空间,而不是纸上谈兵,并且在学生的日常生活中也要注重学生的礼仪规范,让学生能够在良好的礼仪环境中收获关键能力的提升。学生今后所要面对的环境是复杂多样的,并不是像教材中所列举的那样简单,因此教师要注重对学生的问题训练,让学生在不同的问题情境

中不断的提升自己的关键能力,教师可以在班级中组建实践小组,让学生们以小组为单位,进行礼仪互动,给学生提供一个展示的平台,同时也让学生能够互相学习,互相监督,教师可以采取面试的方式,让学生们现在小组之中进行初试,选择出小组中综合实力最好的人,再由教师扮演面试官,对学生进行面试,用一些突发的状况考验学生的问题处理能力和礼仪水平,有的学生在遇到问题时就难以维持原本高水准的礼仪,这就说明在他们的意识思维上还没有对礼仪有深刻的理解,而有的学生虽然能够保持高水准的礼仪,但是对于问题的解决能力不够,这都是学生在能力上的缺失,教师在今后的教学中要有针对性的进行提高,并且教师要记录下每一位同学在面试的过程中的细节性的错误,细节决定成败,让学生抓住细节,不断的提高自己的服务礼仪水平,也在改善自身问题的过程中提高关键能力,在今后的职业生涯中,能够快速的适应岗位环境,获得更加长远的发展。

三、运用实践部署, 加强课堂互动

在我们教学的课堂中,需要加强与学生之间的互动。从我们以往的教学经验来看,很多的学生在学习的时候十分的被动。在我们的学校中也是表现的十分的明显的。因为我们的学校中大多数的学生年纪都不是十分的大。在学习的时候可能会受一些环境的限制,不敢在课堂中发表自己的意见,也不愿意投身到实际的学习中去,在服务礼仪的课堂上表现得畏首畏尾的。面对这种情况,我们的教师应当及时的发现问题,解决这一现象。我们可以加强在课堂中与学生之间的互动。比如在实训的课堂中,我们选取几个学生上来进行模拟的训练,让我们的学生都有课堂表现的机会。在一次关于旅游的礼仪

(下转第159页)

在事业单位青年职工的思想政治教育工作中,必须尽快构建完善的思想政治教育体系,才能确保思想政治教育达到良好的效果,提高思想政治教育质量。具体而言,一方面,随着时代的发展进步,事业单位思想政治教育工作必须与时俱进,结合时代的发展趋势明确教育目标,然后根据青年职工的需求来设置完善的教学课程,必须根据教育对象的区别来划分为不同的层次,针对不同层次青年职工,需要分别制定相应的思想政治教育计划和目标,贯彻落实中央精神以及习近平总书记系列讲话将神,并且结合地方热点问题对这些政策方针进行细致解读,这样能够让事业单位青年职工正确理解我国的政策方针。另一方面,对于事业单位的所有青年职工,需要全面覆盖思想政治教育,使基层

部门和一线单位青年职工都能够接收到思想政治教育,必要的时刻可以应用网络媒体技术,才能达到良好的教育效果。

(三) 选择应用科学、合理的教学方式

由于事业单位青年职工的专业素质以及思想道德素质比较过硬,所以不能采用传统的课堂教育方式来进行思想政治教育,需要使授课教师和青年职工间建立密切稳定、和谐的关系,这样能够更好地调动青年职工的学习兴趣,使广大青年职工都能够积极参与到思想政治教育中,和教师之间进行自主商讨和思考,共同学习进步,提高思想政治素养。

三、结语

综上所述,随着时代的发展进步,事业单位发展必须加强对青年职工的思想政治教育,不断培养青年职工的思想政治素养,帮

助他们树立坚定的理想和目标,完善青年职工的思想政治理论知识,才能为事业单位发展注入充足的活力和动力。

【作者简介】 赵毅(1984-),女,法学硕士。

【参考文献】

[1] 杨艳枝.如何加强事业单位青年职工思想政治教育工作[J].社会科学:引文版,2016,(11):00155-00155.
 [2] 许如标.事业单位青年职工思想政治教育理论探讨[J].大科技,2017,(29):108-110.
 [3] 徐战争.关于事业单位青年职工思想政治教育问题的探讨[J].商品与质量,2016,(39):177.
 [4] 刘小华.事业单位青年职工思想政治教育工作的创新思考[J].人力资源管理,2015,(6):406.

(上接第 157 页)

课堂上,我们选取了一名学生作为我们的导游,另外三名学生扮演游客。课堂开始,由我们的导游带我们的游客到各地去游玩,这时候我们会发现,孩子们在课堂中的表现力十分的好,自由发挥的部分也掌握的有理有据,但是在实际的操作中也是存在着很多的问题的。比如再问道一些专业知识和景点典故的时候,我们的学生会显得比较的疲乏,这是因为我们的学生在专业课的基础上不够的扎实。其次,在扮演导游的学生与其他的游客进行交流的过程中,对于我们的学生来说,也是存在着很多的交际问题的。这时候,我们可以采取同学们互评的模式让我们的学生进行相互评价,看看从旁观者的角度来看,对于我们的学生的表演可以打多少分,在不断的交流与评价的过程中发现自己的问题,通过积累,不断的改善自己的毛病。最后由我们的教师做一个总结,在课堂的最后,可

以将班级的学生的表现总结性的分析一下,鼓励一些不敢参与的学生下次进行更好的实习训练。在这样不断反复的过程中,我们的学生取得的效果是十分的理想的。而在平时的课堂中,不仅要采取这样的互动方式,在一些小问题上也需要加强我们的沟通交流。比如在我们的理论知识的课堂中,需要我们的教师在讲解到比较关键的部分的时候重复多次的讲,并在课堂中对学生提问,让我们的学生对于专业的知识能够做到及时的巩固,在学习的时候可以更加的有效率。

四、小结

总而言之,学生关键能力的培养对学生的发展是至关重要的,从我们的昆山花桥国际商务城中等专业学校的实践中,我们发现,在《服务礼仪》的课堂中,对于我们学生的关键能力的培养是十分的有效的,因此教师要注重在《服务礼仪》教学中提升学生的关键能力,让我们的学习更加的具有针对性,

在学习的过程中,教师采用以上的教学方式,也能够对学生的能力有很好的锻炼,使得我们的学生的专业知识越来越强,越来越符合我们社会对于人才的需求。

【作者简介】 言伟斐(1982-),男,本科,讲师,研究方向为旅游服务与管理。

【课题项目】 苏州市教育科学“十三五”规划课题“《服务礼仪》在中高职课程衔接中应用的实践研究——以旅游服务与管理专业为例”课题编号:16012024。

【参考文献】

[1] 马蓓.论我国导游服务质量的提高[J].科技致富向导,2013,(14):97-97.
 [2] 周慧丽.我国导游服务质量问题探讨[J].商场现代化,2012,(23):15.
 [3] 陈银萍.中职学校“礼仪”教学中行动导向法应用研究[D].西安:西北农林科技大学,2015.

(上接第 154 页)

修养,加强与孩子的沟通交流,构建和谐的家庭的氛围。家长需要和孩子一起坚强的面对贫困,帮助孩子树立自信心和坚韧的品质;学会和孩子做朋友,成为孩子倾诉的对象;及时准确的了解孩子的兴趣以及需求,并根据家庭情况给予解决;尽量给孩子创造良好的生活学习环境,通过榜样示范、亲子活动等,鼓励孩子树立远大的理想,树立自立自强的意识。(3) 加大社会救助。各地政府首先要坚决落实中央的相关规定,确保关于贫困生的各种资助政策落到实处。由于目前社会救助体系尚不完善,政府部门应该加强与相关企业合作,为贫困生提供更多的校外资助,同时政府部门设立平台,招募和管理爱心基金,资助贫困大学生。另外,政府应该着力打造一个公平公正的就业环境,防止部分用人单位对贫困生产生排斥。(4) 健全高校资助体系。在解决贫困生心理问题方

面,高校应当起到主导作用,统筹安排物质资助、心理辅导和就业指导,完善资助体系。第一,高校在落实奖助学金和助学贷款等常规性工作之外,应该加强勤工助学体系建设,鼓励贫困生通过劳动获得报酬。需要在广泛调研的基础上,切实掌握在校贫困生的人数及贫困程度,有的放矢的设立勤工助学岗位和薪资标准。在校内岗位不足的情况下,加强校地合作、校企合作,在确保安全的前提下,鼓励贫困生走向社会,通过兼职提升自身阅历、实践能力以及经济状况。第二,完善心理资助机制。高校不仅要在物质上资助贫困生,同时应该和心理健康中心结合,加强对贫困生的心理资助。为每一名贫困生建立心理档案,定期举办相应的心理讲座,并设置专门的场地和工作人员为贫困生提供心理服务,提升贫困生心理自助能力,维护其心理健康。第三,强化就业指导。切实发挥

就业指导师的职责和工作能力,引领贫困生转变就业观念,合理就业;加强校企合作,搭建爱心就业平台,通过推荐和招聘等形式,丰富贫困生的就业途径。

【作者简介】 王海霞(1982-),女,硕士,讲师,研究方向为高校思想政治教育。

【基金项目】 安阳师范学院学生资助育人专项课题“高校贫困大学生心理资助体系构建研究”研究成果,(项目编号:2016-ZZYR-17)资助。

【参考文献】

[1] 陈立春.论高校贫困生的“心理贫困”与“心理援助”[J].教育与职业,2009,(24):86.
 [2] 张颖.高校贫困生“心理贫困”研究[J].吉林省教育学院学报:下旬,2013,(03):32-34.
 [3] 李强.大学生“精神贫困”现象分析及解决策略[J].学校党建与思想教育,2007,(5):60-61.