

基于行业标准的高职《服务礼仪》精品课程 教学改革创新研究

□ 谢曼丽

【内容摘要】现代经济迅猛发展的今天,不仅为交通行业创造了大量发展机遇,同时还提出了诸多挑战,想要在这一背景下更好的发展,交通企业服务人员不仅要具备专业的理论知识,同时还要掌握良好的服务礼仪。所以,高职院校应转变理念,以行业标准为中心,加强开展交通服务管理类专业《服务礼仪》教学活动,提升学生的礼仪素质。基于此,本文通过对基于行业标准教学改革的简单介绍,阐述了基于交通行业标准的教学改革研究依据,进而提出了《服务礼仪》课程教学改革的内容与保障措施,以提升高职院校交通服务管理类专业《服务礼仪》课程开展效果。

【关键词】行业标准; 服务礼仪; 教学改革

【作者单位】谢曼丽,武汉交通职业学院

作为交通服务管理专业重要的课程之一,服务礼仪直接关系到学生未来工作状况,有效开展这一课程,将会为学生未来更好地就业奠定良好基础。然而随着教育事业的不断发展,现有服务礼仪课程逐渐体现出越来越多的滞后性,使得学生难以符合社会实际需求,不利于学生的就业。所以,高职院校应转变观念,不断对服务礼仪课程进行改革与创新,以培养出符合社会实际需求的高素质服务人员。

一、基于行业标准的教学改革

(一) 行业标准与性质。人才作为企业发展中的重要组成部分,只有打造出高素质的人才队伍,才会使企业在竞争激烈的行业市场内占据更高的地位,并向着更加良好的方向发展。而对于交通行业来说,属于服务行业的范畴内,因而对人才具有更高的要求,不仅要求人才掌握交通运输相关的理论知识与实践技能,同时,更要具备良好的服务礼仪,只有这样,才会向客户提供良好服务,展示出自己正面的形象,获取客户的信赖,使客户产生良好印象,进而推动整个企业的发展^[1]。

(二) 基于交通行业岗位标准的人才评价。交通运输业是现代社会当中的重要组成部分,其他任何产业的发展,均与交通业具有紧密联系,为个人以及其他产业提供服务,且在社会迅猛发展的今天,这一状况更加明显。与此同时,交通业自身的快速发展,也对人员提出了更高的要求,只有确保从业人员符合这一要求,才会在岗位中发挥出自身最大的力量,以推动整个行业向着更加良好的方向发展。所以,对于高职交通服务管理类专业学生来说,在正式步入社会之前,应通过学校专业的培训活动,不仅要掌握丰富的理论知识,同时还要了解行业对人员的具体要求,为就业创造良好条件。具体来说,交通业对人才的要求主要包括下述几个方面:一是诚实守信,能够真诚地对待每一个客户;二是人际关系,在企业内部,可与同事构成一个有机整体,保证团结合作,在企业外部,能够与客户进行有效沟通,为客户提供良好

服务;三是自信心,对自身具备准确的了解,能够利用自身优势促进企业发展;四是专业技能,具备较强的岗位专业技能,如交通线路、驾驶能力等;五是爱岗敬业,认真完成每一项工作,出现问题不推卸责任;六是表达能力,能够针对不同的客户群体,采取不同的交流方式。此外,对于交通服务人才来说,还应具备创新能力等其他方面的素养^[2]。

二、基于交通行业标准的教学改革研究依据

2013 年,由波兰教育学家提出了《默会知识理论》,该理论中指出,一些教师在正式参加工作之前,通过专业的教育、培训工作,具备很多与教育相关的理论知识,但在教学时,依然存在一些问题,导致教学效果并不是很理想,难以有效将知识传输给学生。由此可以表明,想要开展一堂高效的教学活动,理论知识处于次要地位,处于主要地位的是实践能力,也就是默会知识。同时,在我国教育事业迅猛发展的今天,我国教育工作者也逐渐转变了教育理念,逐渐对教育产生了更加准确的认知,即相对于理论知识来说,实践能力更加关键^[3]。对于实践能力来说,一方面,能够促进教师对理论掌握程度,并将其应用到实践教学活动中;另一方面,还引导与约束教师工作行为;同时更重要的是为教学活动的开展奠定良好基础。开展教学活动时,在传授理论知识的基础上,应有效融入实践元素,只有这样,才会使学生更加符合岗位的实际需求。所以,现代教育领域当中,基于行业标准对教育活动进行改革势在必行。

三、基于交通行业标准的《服务礼仪》课程教学改革内容

(一) 提升课程的适用性。现代教育理论指出,要转变教学目标,优化课程内容,合理对课程定位,设计完善的课程标准,改进教学流程,只有这样,才会推动学生成长。这一背景下,大多数高职院校运营时,均根据这一要求,结合自身发展情况,设计出相应的人才培养计划,通过该培养计划的引导,在一定程度上提升了学生的培养效果。但深入分析后可以发现,对于大部分人才培养计划来说,并不符合当地经济增

长需求,违背了行业标准,不利于学生的就业^[4]。所以,设计各专业学生培养计划时,应在符合国家相关标准的同时,逐渐融入行业岗位标准。针对交通服务管理类专业课程来说,开展实践教学活动时,应在所有岗位内,均加入与《服务礼仪》相关的内容,以使课程与用人标准相融合。通过对交通业进行调查可知,交通企业对人才聘用时,主要考虑下述几个方面:学历在大专以上;较强的职业素养;较强的交流能力;熟悉各种办公软件的操作;掌握与交通运输相关的专业技能等。因而在《服务礼仪》教学当中,应加入与上述这些企业考虑因素相关的内容。

(二) 打造符合行业发展的课程教学体系。

1. 总体思路 《服务礼仪》教学活动的开展时,必须要以行业标准为中心,打造出符合行业发展需求的课程教学体系,而想要达到这一目标,则应按照以下思路进行设计:通过问卷、访谈等多种方式,掌握交通行业人员情况,获取企业开展培训活动中常见的问题,了解人员在实际工作当中,所欠缺的理论知识,并设计出较为完善的企业高素质员工的标准^[5]。之后以此为基础,以《服务礼仪》课程为基础,逐渐增加与高素质员工标准有关的内容,优化教学方式,创新教学内容,以提升学生培养效果,使学生符合企业高素质人员标准,为学生就业奠定良好基础。

2. 内容与目标。通过对交通业的调查,可掌握不同类型企业人才所具备的特点,进而以此为基础,构建出相应的文件:毕业生毕业后,定期予以调查,以此掌握学生刚入职时经常出现的问题,统计这些问题出现的次数,并从学生理论掌握情况、企业实际需求等多方面出发,寻找出引发这些问题的根本原因,以明确学生能够力与行业标准间存在的差距,与此同时,对企业进行调查,掌握行业当中具备的前置课程^[6]。在现有《服务礼仪》课程基础上,逐渐加入交流、合作、各种办公软件操作能力等相关内容,确保教学活动的开展,使学生掌握交通业所需求的专业技能。同时,对教学过程与结果进行观察,进而不断优化课程体系。之后以此为基础,开展高效的教学活动,其中,不仅向学生传授丰富的理论知识,同时还要引导学生参与到实践工作当中,主要教学流程为:企业岗位实训;课程知识讲解;选择相应案例进行分析;学生按照岗位要求反复练习;进入到企业当中,代替企业职工完成各项工作。通过这一教学流程的开展,有效提升了学生的综合素养,不仅有利于学生的就业,同时还为企业发展提供人员上的支持。

四、基于交通行业标准的《服务礼仪》课程教学改革的基本措施

(一) 加强校企合作。构建出《服务礼仪》课程体系后,想要在实际当中发挥出更大的作用,还需要制定出相应的配合措施,以保证课程体系有效落实下去。所以,开展教学活动时,高职院校应加强校企间的合作力度。一是提升学生培养力度。教学时,利用学校有限资源,结合企业的帮助,开展高效的教学活动。一方面,学生在校内学习到理论知识后,企业可将学生安排到相应的岗位上,通过岗位实践操作,掌握学生在服务礼仪方面存在的缺陷与不足,并加以整改,使学生真正掌握交通业相关的服务礼仪,确保理论与实践有效融

合。另一方面,企业可根据自身对人才的需求,编写出完善的人才需求方案,并将其提交给高职院校,为高职院校《服务礼仪》课程的开展,提供良好支持^[7]。此外,企业还可以选择工作经验丰富,各方面能力较强的老员工进入企业作为外聘教师,通过自身的实践经验,对学生予以引导,进而提升学生培养效果。二是增强教师的教学能力。每年寒暑假,可安排教师进入企业带薪工作,通过在实践岗位的工作,加强学校专业教师对技能需求的了解程度,进而转变以往的教学理念,确保教学活动内容、方法符合学生以及岗位的需求。

(二) 开展实践性教学活动。对于《服务礼仪》课程来说,实践性较强,因而在教学活动当中,需要开展更多实践性教学活动,以使學生更好地将理论与实践工作结合到一起,符合行业标准的要求。一是可以采用情景模拟法,即根据一个典型的交通服务事件,编写出相应的情景剧本,由学生扮演不同角色,通过事件的演进,进而掌握各种服务礼仪^[8]。如可以引用“高山流水觅知音”的故事,分别选择两名学生扮演钟子期与伯牙,以向学生传授诚实友好之礼。二是可以采用案例分析法,选择出社会中的典型案例,设置出3~5个问题,并以此为基础,将学生划分成多个学习小组,各小组根据问题展开组内讨论,进而得到小组观点。之后,将小组观点向全班同学阐述,由其他学生及教师予以点评。如选择“伟大的爱国主义诗人屈原”的故事作为案例,并设置出问题:“屈原为什么会投河”“屈原投河带给你什么样的启发?”等,以此向学生传授家国天下之礼。

五、结语

综上所述,现代交通业快速发展的今天,逐渐对人才素质提出了更高的要求,不仅要求人才掌握丰富的理论知识,同时还应具备良好的服务礼仪,只有这样,才会向客户提供良好服务,进而推动企业的发展。所以,高职院校应加强对《服务礼仪》课程的重视程度,并以交通业行业标准为中心,不断地对该课程体系予以创新,构建出更加完善的课程体系,以加强对学生的培养力度。

【参考文献】

- [1] 罗鑫.多媒体环境下《职业礼仪》课程教学改革研究——基于行业标准的高职城市轨道交通运营管理专业[J].数码世界,2020,175(5):159
- [2] 徐飞,刘远祥.航空维修类专业现代学徒制人才培养模式的建设探讨[J].无锡商业职业技术学院学报,2018,18(1):75~78
- [3] 张梦冉,房平,申永康.“一带一路”新形势下基于PBL模式的土木工程专业英语教学改革的思考与探索[J].中国多媒体与网络教学学报(上旬刊),2019,14(11):212~213
- [4] 包节,陈娟,周水源.基于培养旅游专业学生综合职业能力的课程教学改革研究——以贵州轻工职业技术学院人文社科系为例[J].延安职业技术学院学报,2018,118(2):74~77
- [5] 张淑慧,张璇.基于行业用人标准的环境设计专业课程矩阵研讨与实践[J].当代旅游,2018,6(17):107~108