

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2017.04.013

# 大学生礼仪课程教学存在的问题及对策研究

——以湖南C学院为例

黎钰林<sup>1,2</sup>

(1. 湖南师范大学教育科学学院,湖南长沙410081;2. 湖南财政经济学院公共管理学院,湖南长沙410205)

**摘要:**行为有礼、知书达理是当代大学生的基本素养要求。然而,当前高校开设的大学生礼仪课程还存在不少问题,如教法单一,互动少,师资力量薄弱;注重理论教学,忽视实践应用;考核方式不灵活,考评机制不完善等,严重影响该课程效能的发挥。因此,提出有针对性的措施对该课程教学进行改革,构建全新的礼仪课程教学体系尤为必要。

**关键词:**大学生礼仪;课程教学;问题;对策

**中图分类号:**G64

**文献标志码:**A

**文章编号:**1674-5884(2017)04-0049-04

荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”<sup>[1]</sup>清代教育家颜元也说过:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身有礼则身修,心有礼则心泰。”<sup>[2]</sup><sup>338</sup>中华素有礼仪之邦的称谓。礼仪在《现代汉语规范词典》上的解释是:礼仪包括“礼”与“仪”两部分,“礼”即礼貌、礼节;“仪”即“仪表”“仪态”“仪式”“仪容”,是礼节和仪式的统称<sup>[3]</sup><sup>802</sup>。在现代社会,个体的礼仪行为不仅可以展现一个人的涵养、人格魅力及风度,也能体现出一个人社会化程度及知识层次。礼仪在教育、沟通、协调人际关系、塑造个人形象及维护社会秩序等方面发挥着重要的作用<sup>[4]</sup><sup>16</sup>。随着高等教育改革步伐的不断推进,礼仪与大学生思想政治教育相结合,对提高大学生的文明素养,改善思政工作的效能均有积极的现实意义。

## 1 开设大学生礼仪课程的必要性

常有用人单位反映,很多毕业生进入公司、政府机关、事业单位后待人接物不懂礼仪,缺乏基本的礼仪素养,如:跟陌生人交谈拘束紧张;不会递名片;正式场合不着正装,穿西服不规范;开会期间手机不静音,接打电话,与他人窃窃私语;站坐走姿势不雅观;食堂用餐随意插队;接待客户、宴请宾客不懂安排座次,吃西餐不会使用刀叉等等。这呈现出来的仅仅是大学生自身的问题吗?我们应该反思我们的教育,我们对大学生开展的礼仪教学到位吗?高校对大学生礼仪教学足够重视吗?

专业课教学是培养学生的专业技能,有一技之长。而人文素质类的教学是培养学生如何成为一个有品味有涵养且合格的社会公民。对大学生开展礼仪教学则是重要的一环。第一,开展礼仪教学有利于学校形成融洽的人际氛围环境,促进大学生身心健康;第二,开展礼仪教学有利于大学生更好地适应社会,减轻心理压力与工作压力,提升社会竞争力;第三,开展礼仪教学有利于大学生提高道德水准,满足自我发展的需要,彰显人格魅力;第四,开展礼仪教学有利于促进大学生的社会化进程,顺利求职,成功就业或创业。如张海玲在《从就业方面谈大学生礼仪修养》一文中就论述到,在现代的人才招聘会上

上,那些谈吐儒雅、服饰得体、仪表端庄、姿态大方、礼仪到位的大学生更能受到用人单位的青睐<sup>[5]</sup>。

笔者根据自己多年从事礼仪教学的工作体验,以湖南 C 学院大学生礼仪课程教学现状为基点,对当前大学生礼仪课程教学做一些探讨,希望新的应对措施对大学生礼仪课程教学有所启示。

## 2 大学生礼仪课程教学存在的问题

目前湖南 C 学院的大学生礼仪课程是作为公共选修课开设的,除此之外,每个学院根据专业设置的需求开设一些相关的礼仪课程,如工商管理学院开设了商务礼仪,公共管理学院开设了职场礼仪,外国语学院开设了商务英语礼仪,教学内容涵盖各类礼仪常识和社交基本理论。与其他专业课程不同,礼仪课程在内容上难度不大,没有深奥的理论,学生一看就懂,往往不够重视,而教学过程中,教师有时局限于教材教导学生怎样做,课堂气氛颇为沉闷,学生听课很难投入其中,教学状况不容乐观。从这些年开设的情况来看,教学中有三个方面的问题比较突出。

### 2.1 教法单一、互动少,普及面不宽,专任教师不多

目前,湖南 C 学院大学生礼仪课作为人文素质类公选课,选修此门课程的人数在同类型选修课程中占比算比较多的,一般超过 100 人,但也只是限于对礼仪教学感兴趣的同学。学院一般安排晚上上课,很难开展小班教学或者因材施教,担任此门课程教学任务的教师很多并没有受过专业的礼仪培训,凭借自己的阅历及对礼仪的理解来授课,沿袭传统的教学模式,因为授课场所与环境的原因,教师拘泥于完成课堂教学任务,互动少,教法单一,学生很难提起兴趣,听课时容易产生疲劳感、倦怠感,课堂气氛沉闷,教师讲授的内容、所提的问题无法在学生心目中产生共鸣与回应,教学质量与效果都不佳。

### 2.2 注重理论教学,忽视实践应用

大学生礼仪是一门实用性强且运用范围广的课程,既需要讲授相关礼仪理论,让礼仪知识“入心”;也需要训练相关礼仪技能,让礼仪行为“入行”。从目前湖南 C 学院的教学来看,礼仪实训场地小,硬件设施不到位,讲仪容礼仪没有化妆用品;讲仪态礼仪没有形体训练室;讲宴请礼仪、西餐礼仪没有仿真的模拟实验室等。教务处在编排班级时也没有考虑到这门课程的实际情况,总是大班排课,不利于老师开展有针对性的个案指导。结果是学生理论知识懂得不少,实际运用能力却差一大截。

### 2.3 考核方式不灵活,考评机制不完善

目前湖南 C 学院依然以理论考试为主要手段,以分数高低来评判学生的掌握程度。学生学完之后,礼仪知识说起来滔滔不绝,但在具体运用的时候还是出现差错。大学生礼仪课程教学最好的考核方式就是让学生践行,学以致用,把礼仪知识贯彻到生活的方方面面,联合学工处、班级辅导员、后勤管理等部门在日常行为中考核学生的礼仪素养。如上课时,向教师行问候礼,互打招呼;与同学友善相处;发言先举手;爱护课堂环境卫生,不把早餐等食品带入教室;不在上课期间随便出入课堂;不在课桌乱涂乱画;不给同学、老师起绰号;不在课堂玩手机、打瞌睡。在校园中,文明礼让行人,即便是谈恋爱的同学也能注意自己的言行举止,不扰乱公共秩序,不随地吐痰,乱扔果皮纸屑。在图书馆,能保持安静,不大声喧哗,借阅书籍按时归还,阅读了杂志期刊及时放回原处。在宿舍,按时就寝,接打电话注意时间,控制音量,不影响其他人休息,相互包容,相互体谅等等。

学生只知道礼仪对他们来说很重要,但没有合适的途径来学习及践行礼仪。因此,根据形势的需要,不断创新教学方式、构筑全新的教学体系是这门课程教学的唯一出路,也是提升大学生礼仪素养的必然要求。

## 3 提升大学生礼仪课程教学效果的对策

### 3.1 变革课程的性质

“习礼,有礼”时代的到来,一个个关于个人形象、企业形象、社会形象、国家形象的关键词再次成为热点话题。高校适应社会发展的需要,为社会输送合格的专业人才。除了个别专业开设的有针对性的

礼仪课程之外,其他专业的学生(如会计专业、财政金融、计算机专业、工程管理专业等)也应该学习礼仪知识,应把大学生礼仪作为一门公共必修课程来开设,还不仅仅是人文素质类的选修课程。教学课时应增加为34课时,2学分(按一学期17周安排),且主要以实训为主。让每一位同学学习礼仪,践行礼仪,礼仪知识学好了,能提高其他课程的学习效果,优化学生的人际关系,美化校园环境,提高管理效能。

### 3.2 丰富课程的教学内容

笔者根据多年从事礼仪课程教学以及为企事业单位礼仪培训的经验,通过专家座谈、问卷调查,反复论证,依据湖南C学院培养合格本科专业人才的目标及用人单位对员工礼仪的基本要求,认为对大学生应该讲授以下六大模块的内容:第一,礼仪概述。讲述礼仪的变迁、内涵、功能与途径;第二,个人礼仪。包括仪态(站、坐、走、蹲等)、仪容(发型、化妆、微笑、表情)、仪表(着装、服饰搭配)等;第三,社交礼仪。包括见面礼仪、日常交往礼仪、电话礼仪、电梯礼仪、乘车礼仪、拜访礼仪、馈赠礼仪等;第四,宴请礼仪。包括中西餐礼仪、礼宾次序、座次排列、宗教、民俗等;第五,求职礼仪。讲述面试礼仪、办公室礼仪;第六,涉外礼仪。包括不同国家礼俗、外交迎送礼仪、外事活动礼仪等。

### 3.3 采用灵活多样的教学方法

笔者在实践教学总结出4种教学方法颇有成效:

第一,启发诱导式教学。所谓启发诱导式教学,即由任课教师根据教学内容的需要,设计有针对性的问题,启发学生思考,让学生主动探寻问题的解决办法,最后教师进行归纳总结<sup>[6]6-7</sup>。作为大学生,人人都知道要遵守个人行为礼仪,但缺乏的就是自律能力。如讲授“个人行为礼仪”时,可设计如下问题:“想一想,当你上完每堂课时,你会把垃圾带走吗?如果你单独一人去卫生间,发现便池不干净,水龙头正在滴水,你会主动清洁便池,把正在滴水的水龙头关紧吗?还是认为这又不是我干的,关我啥事,置身事外呢?”通过对生活中常见问题的点拨,使学生修正自己的行为,就算没有他人在场,也能自觉遵守个人行为礼仪的人才是有道德、有涵养、有修为的人。

第二,情境模拟式教学。即教师进行实践教学时,通过设置一些社交或商务活动中的真实情境,组织学生参与课堂教学的一种方法。如讲授“见面礼仪”时,教师创设各种仿真的情境,让学生进行“介绍、握手礼、递接名片、拥抱、鞠躬、致意”等技能训练。课前,布置学生预习有关的理论知识;情境模拟教学中,让学生分组互练,教师挑选学生代表示范,并及时指出不足之处,纠正学生不合乎礼仪的行为举止,其他学生观摩学习,扬长避短;最后由教师点评、评分,对表现优秀的学生给予适当的奖励。这种情境模拟的教学方式学生都喜欢参与,积极投入,原本沉闷的课堂变得生动活泼而且高效。学生课堂满意度的问卷调查结果显示,96%的学生认为情境模拟教学留下的印象最为深刻。

第三,实战演示式教学。授课前,教师对班级学生进行分组,在后续教学当中,既有以小组为单位的,也有以个人为单位的。如在讲授“个人礼仪”时,先让部分学生进行站姿、坐姿、走姿、蹲姿的演示,要求其他学生仔细观察,演示完毕后,由学生评论,最后由老师点评,做正确的示范。通过这样直观的演示,学生从中发现哪些是失礼的举止,从而纠正不雅的姿势和动作。在讲授“办公室礼仪”时,创设“××公司办公室秘书的一天”,学生以小组为单位进行模拟演示。在讲授“面试礼仪”时,提前布置任务,由学生设计虚拟公司及职位,设计一个个面试应聘场景,一部分同学担任求职者,另一部分学生担任考官,从个人形象、服饰着装、行为举止、见面交谈、进退场礼仪等方面进行点评。实战演示教学给每位学生提供了一个表现的舞台,将抽象的理论变为直观形象的体验。通过这样的实战演示,极大地调动了学生参与的热情,全面而正确地理解了礼仪的要求,培养了学生良好的个人素质。除了课内演示外,我们还充分利用校内外资源对学生进行课外实训,开展各种有意义的活动,如让学生参与校园文化艺术节的礼仪知识大赛、个人形象设计大赛、学院模拟面试大赛等与礼仪有关的活动;让学生亲临学校大礼堂观摩会场布置,到校办公楼会议室实地进行座次安排。选派部分学生到公司参加一些相关的礼仪活动,进行商务接待。学生通过参与一次次大型活动,实际操作能力、礼仪综合素质得到很大的提升。

第四,案例分析式教学。案例教学既可以克服空洞乏味的理论说教,又可以充分调动学生的学习积极性。为了收到好的教学效果,教师平时要注意收集生活、工作中出现的一些真实的正反面典型案例,

用于课堂讨论。如在讲授“接待礼仪”时,可以举某单位在接待来访的客人时因座次安排不当、重要嘉宾没有设台签而造成尴尬的例子;在讲“求职面试礼仪”时,把一些毕业生到公司面试遭受挫折的实例拿出来讨论,让学生从着装、举止、语言等方面进行分析评价,使学生感同身受,从而获得更深刻的认识和体会。

### 3.4 善用现代教学技术

在大学生礼仪课程教学中,要善于运用现代教学技术,将一些寓意深刻的图片、动画穿插到文字中,让教学内容更加直观、形象与生动。如在讲授“仪态礼仪”时,教师可将站姿、坐姿、走姿、蹲姿等标准仪态、不雅仪态均通过PPT演示出来,让学生理解与学习那些礼仪行为是自身应该掌握的,从而纠正不合礼仪的行为,规范自己的举止。

再如学生对“宴会礼仪”中的“宴会桌次、座次安排及餐具摆放”等难点内容不易把握时,教师可以将搜集到的相关图示投影出来配合讲解,让学生通过直观的视觉印象加深记忆,很容易地掌握知识要点。

如今有关礼仪教学的视频也不少,如《金正昆谈礼仪》,湖南大学袁涤非教授谈《现代礼仪》,台湾礼仪教母周思敏谈《礼仪培训》等,根据授课内容选择合适的礼仪影视片段或教学VCR在电脑上播放,让学生观摩并进行反思,能提高学生的学习兴趣,增强礼仪课程教学的趣味性。

### 3.5 优化考核评价方式

大学生礼仪课程采用传统的一张考卷定成绩的考核形式难以达到该课程开设目的,需要探索有别于传统考试的新形式。

通过近几年教学的实践与摸索,笔者发现较为有效的考核形式是把考核内容细化。重在平时考核与实际操作的考核,理论知识考试只能占很小的比例,如平时成绩占40%,理论知识考试占20%,实践操作考核占40%。理论知识考试可以采用面试的形式,由教师现场出理论题,学生口头作答。实践操作考核则让学生自编自导自演情景剧来展示。让学生在创作情景剧、编排、分配角色与团队合作中展示自身的礼仪素养。教师根据事先设计的考核评分表进行评分。这种考核形式颇受学生欢迎,既能发挥学生的主观能动性,挖掘他们的潜力<sup>[7]285</sup>,又能对学生的礼仪素养进行全方位的检验。

### 参考文献:

- [1] 胡俊峰. 大学生礼仪教育的问题与对策初探[J]. 教育教学论坛, 2014(48): 66-67.
- [2] 万斌. 万斌文集(第1卷)社会主义论[M]. 杭州: 杭州出版社, 2004.
- [3] 李行健. 现代汉语规范词典[K]. 北京: 外语教学与研究出版社, 语文出版社, 2004.
- [4] 万爱莲. 新编教师礼仪训练教程[M]. 武汉: 华中科技大学出版社, 2013.
- [5] 张海玲. 从就业方面谈大学生礼仪修养[J]. 科教文汇(下旬刊), 2009(5): 77-78.
- [6] 巩艳菽. 高校设计工作坊中启发式教学研究——以陶瓷工作坊为例[D]. 济南: 山东工艺美术学院, 2015.
- [7] 龚敏. 西部高校应用型本科人才培养的理论与实践[M]. 成都: 西南交通大学出版社, 2008.

(责任校对 王小飞)