

# 商务礼仪课程模块化教学模式探讨

邹亮

(辽宁对外经贸学院 旅游管理系, 辽宁 大连 116052)

**摘要:**商务礼仪课程是应用型、复合型、创新型人才培养方案中的重要组成部分。传统的教学模式已不能适应应用型、复合型、创新型人才培养,各大高校尝试在商务礼仪教学中采用模块化模式。实施模块化教学应注意根据专业特点开展课堂教学,加强礼仪实践训练,内化礼仪养成行为,提高教师综合素质,强化礼仪教学能力,以促进商务礼仪课程模块化教学改革。

**关键词:**商务礼仪;教学模式;模块化教学设计

**中图分类号:**G64

**文献标志码:**A

**文章编号:**1674-5884(2014)05-0110-03

## 1 模块化教学模式概述

### 1.1 模块化教学模式的含义和特点

模块化教学是模块化方法在教育领域的应用,是在深入分析每个职业和技能的基础上,严格按照工作标准和要求,将教学大纲和教材开发成不同的教学模块,形成类似积木组合式的教学方式<sup>[1]</sup>。它的基本特点是将一门综合性的专业知识分解为若干个教学模块,每个教学模块自成体系,相对独立且内容完整。在教学过程中,可以根据实际需要选取相应模块进行组合,或者进行部分内容的增加或减少。结合商务礼仪课程特点和市场需要,一些高校对商务礼仪课程进行了模块化教学模式设计和实施。

模块化教学模式与其他传统教学模式相比较,对教师团队提出了更高要求,增加了教师工作量,加大了教学难度;但在提高学生对知识的掌握水平、充分利用教师团队资源以及进一步推动教学改革等方面,具有明显的优势。

### 1.2 模块化教学模式的指导原则

#### 1.2.1 以提升学生商务礼仪素质和能力为原则

商务礼仪课程被经济管理类专业设置为专业选修课,是为了培养学生的综合职业素养和能力,通过了解和学习商务礼仪的基本理论,要求学生掌握商务礼仪的基本规范和技能。其教学目的为培养学生礼仪意识,陶冶学生礼仪情操;锻炼学生礼仪意志;养成学生礼仪行为,最终为实现适应21世纪需要的复合型、外向型、创新型和应用型高级专门人才的培养目标打好基础。根据上述课程设置和教学目的的要求,培养学生的商务礼仪素质和能力是教学的出发点和归宿,要内化学生的礼仪行

为和素养,因此,商务礼仪模块化教学,应当以提升学生的商务礼仪素质和能力作为指导原则。

#### 1.2.2 以紧密结合未来职业岗位要求为原则

在模块内容选取上,不同专业的商务礼仪学习应紧密结合未来职业岗位要求,要本着实用、适用、够用的原则。比如针对销售员、秘书、接待员、公司职员及服务员等相关职业对礼仪规范的要求存在很大的差别,在给不同专业进行教学时,应当选择相对应的适当的模块内容,为学生未来到相关岗位就业和在商务工作中迅速适应提供便利<sup>[2]</sup>。

## 2 商务礼仪模块化教学模块划分

### 2.1 课程内容体系模块划分

通过对商务活动的深入分析,以商务活动主要涉及的会务管理、日常接待、商务谈判、沟通与协调、客户服务、涉外活动等为依据,选择课程的教学内容,形成形体仪态礼仪、职业形象礼仪、商务社交礼仪、商务宴请礼仪、商务办公礼仪、商务会务仪式礼仪等6大模块的课程内容体系(如表1所示)<sup>[3]</sup>。

### 2.2 多元化考试考核评价体系

商务礼仪课程模块化教学模式采用多元化考核评价体系,更加科学、合理、公正。所谓多元化,是指评价主体多元化,即由学生、任课教师共同组成;评价因子多元化,即考核学生的课前预习情况、到课听课情况、任务作业完成情况和阶段测试、期末综合测试情况等<sup>[4]</sup>。在教学过程中,进行全过程考核,即过程性、阶段性、终结性评价相结合。

表1 商务礼仪课程内容体系模块分解

| 模块           | 项目        | 任务                              | 课时 |
|--------------|-----------|---------------------------------|----|
| 模块一:形体仪态礼仪   | 表情        | 微笑、眼神                           | 4  |
|              | 仪态礼仪      | 站、坐、行、蹲、手势礼仪                    |    |
| 模块二:职业形象礼仪   | 仪容礼仪      | 仪容规范、化妆、发型选择                    | 6  |
|              | 着装礼仪      | 西装、套裙礼仪、领带和丝巾的打法、服装配饰           |    |
| 模块三:商务社交礼仪   | 见面礼仪      | 称呼、介绍、名片、行礼                     | 6  |
|              | 客户接待与拜访礼仪 | 接待客户、拜访客户                       |    |
|              | 商务馈赠礼仪    | 馈赠的含义及意义、馈赠六要素、馈赠礼仪的原则          |    |
|              | 涉外礼仪      | 涉外礼仪的十四通则                       |    |
| 模块四:商务宴请礼仪   | 中式宴请      | 设宴及邀请礼仪、席位排列、餐具使用、用餐禁忌          | 6  |
|              | 西餐宴请      | 进入餐厅礼仪、座次排列、餐具使用、用餐禁忌           |    |
| 模块五:商务办公礼仪   | 办公室礼仪     | 办公室内礼仪、办公室公共区域礼仪、办公设备使用礼仪、办公室禁忌 | 6  |
|              | 商务谈判礼仪    | 谈判准备、谈判之初、谈判之中、谈后签约             |    |
|              | 求职礼仪      | 求职前准备、面试礼仪、求职后礼仪                |    |
|              | 位次排列礼仪    | 行进中位次排列、乘车位次排列、会客位次排列、旗帜位次排列    |    |
| 模块六:商务会务仪式礼仪 | 会议礼仪      | 大型会议礼仪、小型会议礼仪                   | 2  |
|              | 签字仪式      | 签字仪式的准备、签字厅布置、签字厅座次安排、签字仪式的流程   |    |
|              | 开业庆典      | 开业庆典的谋划与筹备、开业仪式的类型与具体运作         |    |
|              | 剪彩仪式      | 剪彩仪式的前期准备、人员安排、剪彩仪式的流程          |    |
|              | 展览会礼仪     | 展前工作与礼仪、展会现场服务礼仪、参展商的展会礼仪       |    |

## 2.2.1 过程性评价(占总分20%)

重点考查学生在本课程学习过程中能否积极参与课堂活动,是否具有礼仪意识,能否适应新的商务环境,能否运用礼仪解决问题,能否与同学进行有效的沟通与协作等。

## 2.2.2 阶段性评价(占总分40%)

重点考查学生在完成本课程某一模块学习任务后,对该模块内容的理解和掌握程度。可以通过设定商务情境,要求学生在规定时间内完成某一“任务”的方式,对学生进行考核和评价。以下是“西餐宴请”项目的过程性考评表(教师用表)(如表2所示)。

表2 西餐礼仪考评表(教师用表)

被考评学生姓名: 学号: 主考教师:

| 考核项目           | 考核内容    | 分值   | 得分 |  |
|----------------|---------|------|----|--|
| 西餐礼仪           | 仪容仪表    | 5    |    |  |
|                | 西餐的座次安排 | 5    |    |  |
|                | 入座礼仪    | 5    |    |  |
|                | 餐具的摆放   | 用餐前  | 5  |  |
|                |         | 中途休息 | 5  |  |
|                |         | 用餐完毕 | 5  |  |
|                | 餐具的使用顺序 | 5    |    |  |
|                | 西餐的吃法   | 喝葡萄酒 | 5  |  |
|                |         | 喝汤   | 5  |  |
|                |         | 刀叉使用 | 10 |  |
| 吃水果            |         | 5    |    |  |
| 喝咖啡            |         | 5    |    |  |
| 餐巾的使用          | 用餐时     | 5    |    |  |
|                | 中途离开    | 5    |    |  |
|                | 用餐结束    | 5    |    |  |
| 遇到突发状况时        | 餐具掉在地上  | 5    |    |  |
|                | 口红沾在杯上  | 5    |    |  |
|                | 席间总体表现  | 10   |    |  |
| 总体评价<br>(具体描述) |         |      |    |  |
| 总分合计           |         |      |    |  |

## 2.2.3 终结性评价(占总分40%)

终结评价是对学生完成本课程学习后的综合评价,采用书面考核、交流展示等多种形式,可由教师创设情境,或让学生自定义主题,自己设计,创作有个性的作品,包括演示稿、小论文、情景剧等,充分发挥学生的主动性和创造性,对学生有效运用商务礼仪技巧解决实际问题的综合能力、创新精神和实践能力进行整体评价。

## 3 商务礼仪模块化教学的实施

## 3.1 模块化教学的组织实践

## 3.1.1 选拔教师和组织分工

模块化教学首先要选拔任课教师,标准是要认同团队化教学模式,熟悉所负责模块并有所特长,熟悉所负责模块的商务活动情景,在模块教学中科学嵌入商务活动案例,能按照教学计划保质保量地完成所负责模块的教

学任务。课程负责人负责整个课程的质量控制和教学组织,做好教学团队分工协作。

### 3.1.2 保障教学条件

为保障课程教学的效果,各模块需要在相应的实验室上课,提供充足的实验实训设备和用品,给予学生情景模拟实践的机会,利用多媒体设备及相关软件的交互功能,提高课堂的互动性,吸引学生的注意力。

### 3.1.3 组织商务礼仪大赛

为了增强课堂教学的互动性,可以组织学生参加商务礼仪大赛,通过对参赛选手仪表、着装、情景设计、模拟展示、商务礼仪知识问答等进行考核,激发学生学习商务礼仪的兴趣,同时获得优异成绩的学生可以在课程最终考核中获得优秀成绩。

### 3.1.4 评价与反馈

利用课堂问卷和网络评教等调查工具对学生进行匿名的问卷调查,开展学生座谈会,调研考察学生对商务礼仪课程各模块的教学内容、教学效果等方面的满意程度,收集问题及建议等;同时调研专业课教师及同行教师对次教学的评价,撰写系统的分析报告,总结成功和不足之处,为今后调整课程及模块教学内容,优化模块化教学组织和管理提供借鉴。

## 3.2 实施模块化教学应注意的几个问题

### 3.2.1 根据专业特点开展课堂教学

高等院校应将商务礼仪课程作为素质的主要课程,那么培养学生礼仪素质的主要渠道就是课堂教学。任课教师要研究本课程的专业特点,如国际贸易行业的涉外礼仪特点、旅游企业的服务礼仪特点等等,任课教师要将专业特点与商务礼仪要求进行科学融合,针对不同专业和学生,选择不同的课程模块内容,使学生在未来岗位上能更好更快地进入角色。

### 3.2.2 加强礼仪实践训练,内化礼仪养成行为

要真正实现商务礼仪课程的培养目标,在课堂教学中就要强化礼仪实践训练,并使学生在日常生活、学习、工作中养成遵守礼仪的行为。在商务礼仪实践教学,应以各行业岗位礼仪要求和模块教学内容为线索进行实践教学的整体设计,选用案例法、情景扮演法、角色互换法、演示训练法进行实践训练,从简到繁、从易到难确定各项实践任务,通过各种不定型的实践活动形式,激发学生的学习热情和兴趣,内化礼仪养成行为。

### 3.2.3 提高教师综合素质,强化礼仪教学能力

模块化教学打破了任课教师过去一统课程的局面,实现了团队化教学,加强了教师与学生的双向互动,学生成为学习的主体,教学过程由浅入深,听、看、做、思、练环环相扣,这就给任课教师提出了更高要求。要提高教师综合素质,首先,要加强任课教师的业务理论知识培训,加大教师培训力度,为任课教师开展模块化教学提供扎实的理论知识和业务能力;其次,可开展模块化教学业务观摩比赛活动,为教师提供相互学习交流的机会,提高教师礼仪教学能力和水平。

## 参考文献:

- [1] 周红豆,吴迪.商务礼仪及其课程设计研究文献综述[J].现代商贸工业,2011(6):213-214.
- [2] 谢新暎.高校旅游专业旅游礼仪课程教学改革探讨[J].长春理工大学学报(社会科学版),2011(2):160-162.
- [3] 吕亚君.“商务礼仪”课程整体设计探讨[J].教育与职业,2010(6):138-139.
- [4] 林清群.商务礼仪教学模式改革探讨[J].时代教育,2013(15):221.

(责任校对 谢宜辰)