

基于职业能力培养的中职文秘专业课程教学策略探究

——以《秘书职业礼仪》课程为例

王 冰

南宁师范大学职业技术教育学院, 广西 南宁

收稿日期: 2023年2月12日; 录用日期: 2023年3月9日; 发布日期: 2023年3月16日

摘 要

中职《秘书职业礼仪》课程的教学目标是培养具有一般职业能力、综合职业能力和专业能力等专业技术人员的专业技术人员,但在师资队伍、教学方法、教学评价等方面还存在着诸多问题。基于职业能力的培养,《秘书职业礼仪》课程教学策略应包括:培养学生的职业意识,考察教学环境,如观摩校内实训中心、参观校外实习企业、邀请优秀毕业生分享职业体验等;促进学生的职业意识,创新教学方式,例如:灵活应用任务驱动教学、动作示范教学、混合式教学、翻转式教学;加强职业认同感,积极参加社会实践活动。

关键词

中职教育, 文秘专业, 职业能力, 教学策略

An Exploration on the Teaching Strategy of Secondary Secretarial Professional Course Based on Vocational Ability Training

—Taking the Course “Professional Etiquette of Secretaries” as an Example

Bing Wang

Institute of Vocational Education, Nanning Normal University, Nanning Guangxi

Received: Feb. 12th, 2023; accepted: Mar. 9th, 2023; published: Mar. 16th, 2023

Abstract

The teaching goal of the course “Professional Etiquette of Secretaries” is to cultivate vocational

and technical personnel with professional skills such as general vocational ability, comprehensive vocational ability and professional ability, but there are still many problems in the teaching team, teaching methods, teaching evaluation and other aspects. Based on the cultivation of professional ability, the teaching strategies of the “Professional Etiquette of Secretaries” course should include: cultivating students’ professional awareness, inspecting the teaching environment, such as observing on-campus training centers, visiting off-campus internship enterprises, and inviting outstanding graduates to share their career experience; promote students’ professional awareness and innovate teaching methods, such as: flexible application of task-driven teaching, action demonstration teaching, blended teaching, flipped teaching; strengthen professional identity and actively participate in social practice activities.

Keywords

Secondary Vocational Education, Secretarial Profession, Professional Competence, Teaching Strategies

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

由教育部发布的《中等职业学校文秘专业教学标准(试行)》中明确指出文秘专业的教学要求要以学生发展为本, 重视培养学生的综合素质和职业能力, 以适应现代办公技术快速发展带来的职业岗位变化, 为学生的可持续发展奠定基础。在教学过程中, 应融入对学生职业道德和职业意识的培养。同时也应注意文秘工作的发展趋势, 及企业经济活动的发展变化对文秘工作的影响, 适时引进新的教学内容[1]。同时中职学校文秘专业应具有以职业为本的职业礼仪素养、价值取向的职业礼仪意识、以结果为导向的职业礼仪思想、以敬业为本的职业礼仪心态、以成功为导向的职业礼仪心态。《秘书职业礼仪》是中职文秘类专业所学课程当中的必修课, 使学生在了解和掌握礼仪基本理论知识和操作技能的同时, 将学生带进秘书相关职业领域。因此要通过课程教学, 使学生能够轻松学会所必需的基本礼仪技能, 具备职业礼仪素质, 了解职业形象礼仪的重要组成部分, 以及能够在交往、办公、会议、交通、宴请、求职面试和涉外交谈等不同的场合展示其职业礼仪的风范。并由此来加深对文秘行业的情感, 为今后从事相关文秘类工作奠定良好的基础。

2. 《秘书职业礼仪》的课程目标定位

职业能力是指个体在不同行业中所具备的各种能力。它是指个人在特定的专业活动或环境下, 通过对所学知识、技能、态度的类化迁移和整合而形成的一种能够完成某种职业任务的技能。职业能力分为一般职业能力(语言表达、逻辑运算)、综合职业能力(方法能力、社会能力)和专业能力(专业知识、专业技能)。其中, 一般职业能力和综合职业技能是职业技能的基本要素, 是一切职业技能必须具有的能力。专业能力是指按照工作性质而定的需要, 是一个有机的整体。相辅相成, 缺一不可。职业能力是在实践的基础上得到发展和提高的, 中职文秘专业的学生在实践过程中, 可以通过实习来提升自己的专业理论, 并通过实践来提升自己的专业技能。并在实践中进一步朝着高度专业化方向发展。《秘书职业礼仪》所涉及的课程内容与文秘专业学生未来所从事的秘书类工作息息相关, 紧密联系。参考企业中秘书类职务的职业能力要求, 可以总结归纳出《秘书职业礼仪》课程目标应对的职业能力, 如图 1 所示。与《秘书

职业礼仪》课程相关的一般职业能力主要有学生自身的语言表达能力、逻辑运算能力以及与班级同学团队协作能力；综合职业能力主要包括外语熟练交流能力、方法能力即资料的收集、储存与整理能力等、社会能力和个人能力；专业能力主要有各类公文写作能力、对领导指示的准确判断与突发事件随机应变能力、计算机熟练操作能力以及行为礼仪规范能力；能够结合实际工作中不同的场合、特征、对象展示礼仪的具体做法和注意事项，运用所学的礼仪知识完成各类礼仪接待工作，并且能够解决工作中的实际问题。专业能力以专业知识为基础，就专业知识来讲，通过对《秘书职业礼仪》的课程教学，培养学生的综合素养和良好的职业形象，让学生能够掌握秘书职业礼仪的含义与原则，认识职业礼仪在现代社会中的意义与功能，同时在此基础上掌握养成文明礼貌习惯的途径。通过对以上各方面的综合学习，使其成为具有专业特点的秘书职业能力。

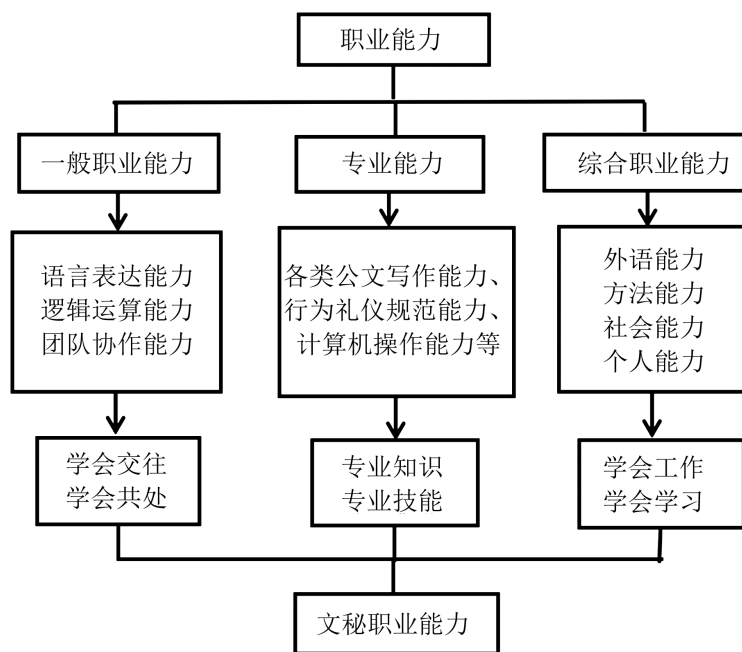


Figure 1. Professional ability training objectives of "Professional Etiquette of Secretaries"

图1.《秘书职业礼仪》职业能力培养目标

3. 《秘书职业礼仪》课程教学存在的主要问题

中职教育是以就业为目的的，因此，在职业学校的教学中，要把培养学生的专业能力作为重点。从培养职业能力的视角出发，《文秘职业礼仪》课程主要存在以下问题。从师资队伍上看，在中职教师队伍中提倡“双师型”教师，要求教师不仅懂专业更要懂职业，而由于中职文秘专业的教师大多都毕业于汉语言文学专业，缺乏文秘专业礼仪相关的知识储备[2]。同时也导致部分教师没有相关的企业实践经历，不了解企业的文秘人员真实的工作情景，因此无法学习到企业岗位的实践技能，不能有效地将教学任务和职业技能有机结合起来，从而设计的实践课程也无法与真实的工作情景相耦合，就难以将此落实到教学层面上。

从教学方法上看，由于文秘专业教师比较紧缺，教师的知识体系是多方面构成的，其中包括本体性知识、条件性知识和实践性知识。在当前现有的教师队伍中，存在部分教师教学知识弱化、爱岗精神意识薄弱。加之其班主任事务繁忙，学生管理工作难度较大等原因，文秘专业教师通常习惯用比较传统的教学方式讲授法进行上课。这种方法通常是教师将现有的知识体系教给学生，并不利于学生主动思考，

在教学中使学生在被动地接受知识，课堂上缺少师生间的交流和反思，学生学习的积极性下降，同时也会导致教学效率低。针对文秘专业而言，不仅需要语言表达能力专门训练，礼仪方面的专业指导，同时也需要学生具备熟练运用计算机的能力。因此文秘专业的教师必须在教学方法上进行创新。

从教学评价上看，评价方式是反映教师的教学效果和学生的学习效果的重要手段，要求教师必须重视教学的评价方式。职业礼仪课程的部分教师不愿尝试创新评价方式，墨守成规，遵循以往的终结性评价，重视期末考试中学生的学习成绩，往往侧重于学生对于理论知识的学习和简单的实践操作技能，忽视对学生职业能力的评价。尤其运用到《秘书职业礼仪》这门课程中，更加需要学生将其实践知识与工作任务结合在一起，形成学生的职业能力。而由于教学评价方式的单一性以及没有细化的评价指标导致无法测量学生职业能力的发展情况。

影响以上问题的因素是多方面构成的，首先，在学生主体方面，中职学校的学生相对来说知识基础比较薄弱，缺乏对于学习的热情和兴趣，欠缺良好的学习习惯，从而就导致他们自信心丧失，自控能力较差，学习能力和接受能力都较低，部分学生会产生厌学情绪和极端心理。不知道学习专业基础知识，培养良好的职业形象对未来职业选择的重要性。但中职学生又相对来说比较活泼和热情，乐于教师的鼓励和赞美，同时，他们具有很强的动手能力，能够接受新鲜的事物，能够参与班级的集体活动，具有良好的交际和沟通能力。而这些优势恰好是有利于职业能力培养的重要因素。在课程结构方面，中职文秘专业课程大多偏重于理论知识体系的构建，理论课程占比过大。在《秘书职业礼仪》课程设置中，礼仪实训课程安排较少，且都是基于基本的站姿、坐姿、走姿等，针对文秘职业能力的培养课程安排更为欠缺，没有将实训课程与未来工作的真实场景相融合。在教材开发方面，中职文秘专业的教材大多是参考借鉴高职的教材或者酒店类专业的礼仪教材开发模式，偏重学科知识体系的构建，理论性较强，知识面庞大冗杂，内容枯燥无味，着重学生对知识的记忆能力，无法有效地适应学生的知识基础。

4. 基于职业能力培养的《秘书职业礼仪》课程教学策略

4.1. 培养职业意识，考察教学环境

4.1.1. 观摩校内实训中心，提高专业认知

对于刚入学的中职学生来说，选择学习自己的专业都是一个全新的开始，便会对自己的专业有所期待。一般开设文秘专业的中职学校，校内实训中心都建有办公自动化实训室、图文信息处理实训室、应用文写作实训室、电子档案管理实训室、礼仪实训室等。学生通过参观学校先进的实训设施设备，能够提高对文秘专业的认知。

4.1.2. 参观校外实习企业，熟悉职业环境

职业教育的目的是培养应用型人才和具有一定文化水平和专业知识技能的社会主义劳动者和建设者。作为职业学校就必须重视培养学生的实践技能，针对文秘专业的学生，可以在学校的过程中，组织学生分批到校企合作的单位参观学习，例如组织学生到企业秘书室参观，由相关工作人员负责带领与讲解，让学生可以基本了解企业秘书的日常工作流程，联系专业知识来感受实践操作，不断在实践中分析和把握问题。也通过参观校企合作的单位让学生能够走出校门、面对面和单位进行交流互动，由此也能让学生初步感知职业环境，有效提高学生的就业意识和求职技能。

4.1.3. 邀请优秀毕业生，分享职业体验

邀请学校本专业的优秀毕业生参加学校座谈会，向在校生做职业发展报告，教授他们的学习方式和策略，明确他们的学习目的，激发他们的学习积极性。并邀请优秀的毕业生与同学们分享自己的成长经验、事业发展的心路历程，为他们树立榜样，指引他们前进的未来。

4.2. 促进职业认知, 创新教学方法

在中职《文秘职业礼仪》的专业教学中,除了案例教学、情境教学、小组合作教学和授课外,还应结合中职学生的职业能力培养目的,结合中职学生的身体、心理和对所学知识的掌握情况,采取多种教学方式,大胆创新,形成自己独特的教学风格。

4.2.1. 任务驱动式教学

任务驱动教学法是指,在教学过程中将学生要学习的内容或者知识点分配成若干个任务,学生在完成任务的过程中学习相关知识和技能的一种教学方法[3]。任务驱动教学是基于建构主义的学习理论,它的核心是解决问题和完成任务的互动教学。能够有效地将学生的学习与任务结合在一起,让学生在解决实际问题中提高对理论知识和实践技能的学习兴趣,充分发挥学生学习的积极性和主动性。《文秘职业礼仪》这门课程,本课程以秘书工作为中心,设置了秘书工作所需的社交礼仪,服务礼仪,以及专业工作中的沟通和服务能力。坚持以能力训练为主线,使学生具备较扎实的工作技能基础,并在社会交往、人际交往、专业应用、方法论等方面进行训练。因此创新教学方法,在《文秘职业礼仪》课程中引进任务驱动教学法,教师可以在课前研究文秘专业职业礼仪课程的教学大纲,明确其教学目标,厘清教学内容和教学重难点,为此精心设计具有真实性、挑战性和趣味性的学习任务,并创设情境、发布任务。例如:通过本节课见面礼的学习,学生需要根据特定接待情境要求,使用两种及以上的见面礼完成本次接待任务。发布学习任务之后,教师指导学生领会教学任务要求,并带领学生对学习任务进行分解、讨论与学习,让学生能够充分理解和把握学习任务的基本内容和要求,然后带领学生学习,并对学生的学习成果进行多维度评价,包括学生自评、同学互评和教师点评。确保学生能够掌握一定的见面礼仪规范,又要保证学生的综合礼仪素质得以提升。

4.2.2. 动作示范教学

动作示范教学法是体育舞蹈教学中最常用且效果较好的直观性教学法,教师通过对动作的示范,让学生能够直观的看到教师展示并在此过程中获得知识,自身体验和实践巩固所学知识。在教学过程中,教师通过自身对于动作的标准示范可以提高学生的学习兴趣,促进学生学习的积极性和主动性,进而吸引学生参与到课堂实践操作的环节,在实操过程中,教师通过个别动作指导,且组织不同小组同学之间相互点评,激发了学生的学习热情,提高教学效率。比如,在介绍礼节的时候,文字描写的是站着迎接客人、介绍客人,而教师的表情、手势、语音语调则能快速地引导学生进入情景,并用具体的形象演示实现理论知识的转换。

4.2.3. 混合式教学

混合式教学是一种利用互联网技术去嫁接改造传统教学方式,把传统教学和互联网教学结合起来的新教学模式,这种教学模式具有开放、灵活、共享、实时、在线等特点[4]。这一教学模式不仅能够满足学生差异化的学习要求,而且能够适应不同的教学场景的需要,实现了教学资源的多样化、教学过程的个性化和教学活动的互动性。教师在教学过程中通过对线上教学资源的运用、课堂互动环节的设置进行整个教学流程的把控和引导,将教学目标、教学内容合理地分配到教学的各个环节之中。学生在教师的指导下进行自主学习,课后也可对复杂的内容进行反复学习,自主探究疑惑问题,与老师同学讨论感兴趣的问题。针对《文秘职业礼仪》课程,教师可在课前让学生观看职业礼仪相关的视频,如:领带的多种系法、握手礼的规范视频、走姿、站姿、坐姿的规范图片等,以及了解作为一名优秀的秘书工作人员,在接待客户的过程中需注意的职业礼仪,以此丰富学生的学习内容、拓宽学生的视野,同时培养学生自主学习的能力。在教学过程中,组织学生自学与小组合作相结合,课前自学、课中研讨和课后练习

相结合，理论学习与实践练习相结合。通过线上线下混合式教学，丰富学生的学习方式，激发学生的学习兴趣，调动学生学习的自主性和积极性。通过信息化教学手段降低理论知识的枯燥与乏味，让学生在学的过程中切实感受到知识与工作的有效衔接、专业与职业的有效衔接，让学生真正体会到基于工作情境、工作任务的学习与练习。

4.2.4. 翻转课堂

翻转式课堂教学的关键是把课堂重心由教师向学生转移，教师要调整课堂内外的学习任务，让学生在课前或课后看老师上传的教材，包括图片和视频讲解等，学生可以自由地进行学习，教师也不会占用课堂时间去讲课，而是师生之间、师生之间的交流，包括解惑、合作探究、完成学业，以提高教学质量。对于《文秘职业礼仪》课程，老师可以将《文秘职业礼仪》各单元的教学内容分成若干模块，按照不同的教学目的和内容设计相应的导学任务，并提供与此节课有关的礼仪要点、实际案例和实操录像，并将课后的作业安排到每一位学生的身上，指导他们在自主学习的同时参考老师所提供的学习资料。通过“学习通”“职教云平台”“雨课堂”等线上教学平台，利用QQ、钉钉、微信等新媒体工具进行交流学习。例如服饰礼仪中“服饰的含义”“服饰的TPO原则”“礼服常识”“男士的西装与领带”等理论知识内容的讲授以及男士如何打领带的视频讲解。运用翻转课堂教学法，通过对实际生活中穿着服饰案例的独立思考、合作研讨、教师点评后的深刻理解，提高学生对文秘职业礼仪的认识，增强秘书工作中着装得体的职业能力。具体“三段式”教学如下图2所示。

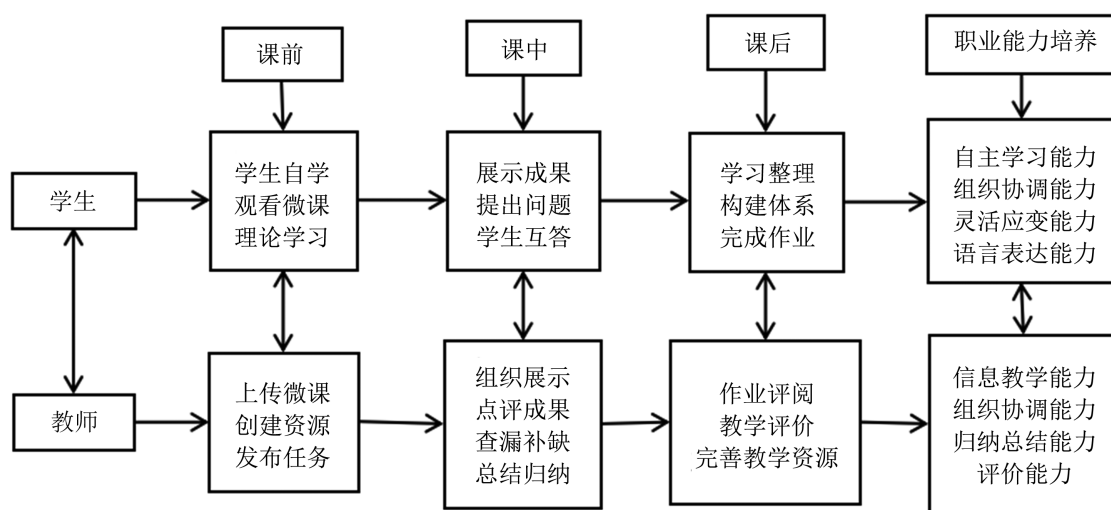


Figure 2. Flipped classroom “three-stage” pedagogy
图2. 翻转课堂“三段式”教学法

4.3. 增强职业认同，参与社会实践

《文秘职业礼仪》是中等职业学校秘书专业的必修课，它为培养学生较好的气质、良好的形象打下了良好的基础，并让学生们更好地理解中国和国外的礼仪，帮助他们提高就业机会，促进他们的身心发展，提高他们的整体素质。但课程较为注重学生实用技能的培养，单凭理论知识的学习不能满足学生未来的职业需求。因此为更好地理解书本知识，培养学生的实际操作能力，教师应指导学生走出教室，走出校门，到企业的第一线进行职业礼仪的实践。一方面，让同学们利用学习平台、网络资源了解更多的职业礼仪，另一方面，让学生们在每个学期都能进入公司参观学习，参加公司的商业社交活动，零距离地了解职场礼节。通过以上活动，培养和提升学生的社交能力、人际交往能力、职业技能运用能力。积

极鼓励同学参与学校举办的礼仪比赛、大型接待任务等，使他们能把所学的礼仪知识应用到工作中，培养他们的礼仪和行为习惯。

5. 结语

综上所述，《文秘职业礼仪》这门课程中所学的相关社交礼仪给秘书职业人员日常工作与社交活动都提供了人与人之间的行为规范和标准，提高了个人素养，实现人与人之间的相互尊重。在教学、工作生活中，让学生将所学礼仪知识运用于实际，帮助学生养成良好的礼仪行为习惯，发挥教学的最大作用。同时，教学要着重培养学生职业意识；促进学生职业认知；增强学生职业认同，积极参与社会实践。

参考文献

- [1] 教育部. 中等职业学校文秘专业教学标准(试行) [EB/OL]. http://www.moe.gov.cn/s78/A07/zcs_ztzt/2017_zt06/17zt06_bznr/bznr_zzjxbz/, 2017-08-26.
- [2] 何晓颖, 何勇, 胡斌武. 基于职业能力培养的中职专业基础课程教学策略探究——以《旅游文化》为例[J]. 职业技术教育, 2020, 41(5): 37-40.
- [3] 祝昭平. 任务驱动法在学前教育专业音乐教学中的应用研究[J]. 戏剧之家, 2020(16): 146-147.
- [4] 孙海英, 陈三营. 线上线下混合式教学在高校思想政治理论课教学中的运用探析——以《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程为例[J]. 贵州师范大学学报(社会科学版), 2022(5): 13-23. <https://doi.org/10.16614/j.gznuj.sk.2022.05.002>