

以礼规行 携手战“疫”

——《秘书礼仪与职业形象设计》课程线上教学案例分享

广东科贸职业学院 吴萌琼

一、课程简介

《秘书礼仪与职业形象设计》课程是文秘（商务秘书）专业的专业核心课程，该课程根据专业素质培养要求，围绕商务秘书活动类型讲授了秘书工作各环节和场合必须遵循的礼仪规范。课程以高职高专国家十三五规划教材为基础，结合岗位需求、专业标准、人才培养方案，融入课程思政理念，以“学以致用”为度，有所取舍，有所侧重，有所创新，重构教学内容。内容融知识、能力、素质培养为一体，通过教学提高学生的个人素质，对学生职业能力的培养和职业素养养成发挥支撑作用。使学生能够胜任未来就业岗位的要求，并保持可持续发展。

二、课程特色

一场突如其来的疫情，虽然打乱了既定的教学计划，但是却带来了全新的思政素材。为了更好地践行专业课程立德树人、价值引领的理念，课程教学团队在线上教学技能训练项目设计中，有效的融入“战疫”这一思政热点。要求学生以“以礼规行、携手战疫”为主题，重构健康礼仪，倡导防控防疫特色礼仪规范。

三、线上教学策略

针对当前防疫实际，有效开展网络教学，充分利用学习通、虚拟试衣间 APP、微信小程序，结合腾讯课堂等信息化教学软件，课前通过学习通实现“学-演-录”和绘制思维导图的课前预习，课堂利用直播平台设置情景互动，课后跟踪辅导答疑等教学活动将礼仪知识的掌握落到实际运用中。在教学方法的选择上，以任务驱动、情景模拟为教法，以自主学习、小组研讨为学法，使学生成为课堂主体。



图 1 老师与学生在线上上课

四、线上教学实施

以商务交往礼仪为例，根据学生的认知规律，将课程设计成三大教学环节，课前任务引导知礼仪、课中直播互动行礼仪、课后辅导答疑传礼仪。

（一）课前任务引导知礼仪

课前推送任务书，学生收到任务通知后，登录学习通、中国大学慕课等教学资源库学习慕课、微课，观看教师推送的小视频、课件等进行课前预习，完成教师发布的课前作业。在商务交往礼仪学习中，引导学生思考疫情防控中的健康会面礼仪操作规范，用 Xmind APP 绘制思维导图总结操作规范并自行创设场景，模拟演练特殊时期见面礼。最后录制视频发到学习通，结合微课思考操作的规范性并对思维导图和视频进行组间互评。通过思维导图和“学-演-录”、这两项课前任务的学习，完成对商务交往活动中礼仪的初步感知和认识。

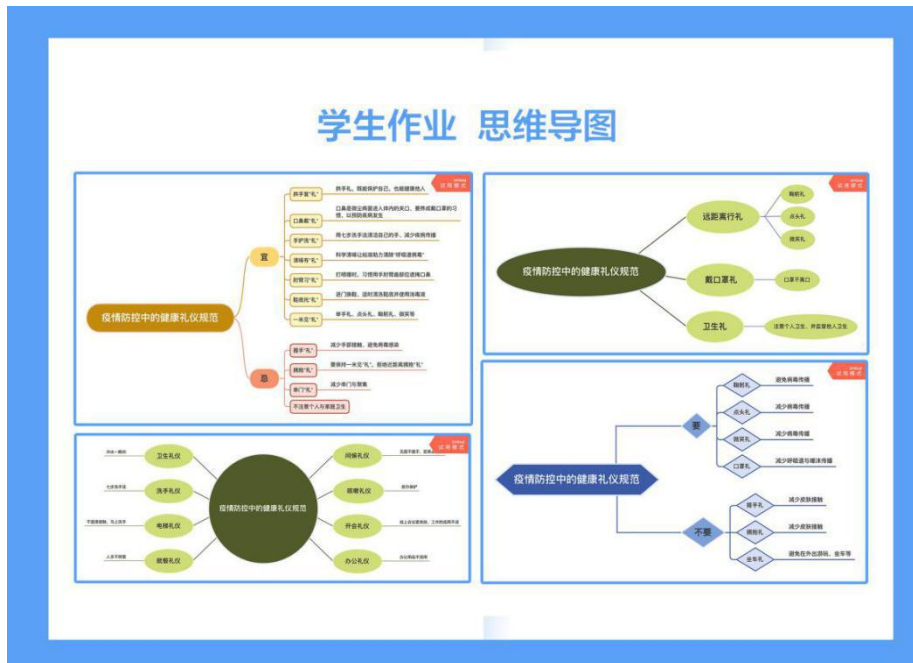


图2 学生提交的思维导图作业

(二) 课中直播互动行礼仪

利用腾讯课堂直播授课，模拟真实课堂效果，先安排与礼仪相关的线上破冰游戏，活跃学生思维；利用学习通展示学生课前视频作业，以组为单位开展“一起来找茬”主题讨论，研究视频中的优缺点，提炼知识点并进行抢答，抢答成绩纳入总体考核。在学习通中，用十道礼仪常识题进行知识检测，用思维导图帮助学生巩固常识。在学生产生学习和探索欲望的同时，强化对鞠躬礼、握手礼、递名片等知识细化讲解示范，学生通过直播画面跟着教师在线同步演练。



图3 学生在线同步演练

接着根据商务交往活动内容，教师设计好会面礼仪情景剧本，学生在家人的协同帮助下进行角色扮演，教师辅助引导。会面礼仪主要是主宾相迎，重点引导学生熟悉商务交往中初始会见时的问候、握手、介绍、交换名片等礼节，并针对疫情期间探讨特殊时期的健康礼仪规范，强化对特殊防疫期间商务交往中节礼变通、健康第一、齐心战“疫”的内涵认识。



图4 正误礼仪对比演示图

（三）课后辅导答疑传礼仪

利用学习通交流群指导学生修改作品、答疑、评价，完成课后工作。学生在不断修改完善的过程中也相互学习相互沟通。除此之外重点引导学生根据商务交往礼仪的精神内涵，将安全防护知识与现代礼仪规范融为一体，带领家人通过创编简单易学的礼仪操形式传播安全防护常识，为中国战胜疫情贡献力量。



图5 防疫礼仪操展示

五、教学效果与反思

(一) 教学效果

学生职业道德素养和专业技术能力得到明显提升，较好掌握了职业形象设计和商务交往礼仪相关知识。通过问卷显示，81.6%的同学认为现在上课的过程更加生动有趣；75%的同学认为直播课堂能加强对知识的理解和掌握。



图6 教学效果调查反馈

（二）教学反思

教学过程做到知礼、行礼、传礼三位一体，通过课前任务引导知礼仪、课中直播互动行礼仪、课后辅导答疑传礼仪营造文明礼仪大环境等活动，培养学生的工匠精神做到知行合一、形成良好的职业素养。同时，结合专业特点，将礼仪与秘书工作相结合，利用学情调查问卷对教学内容进行整合，利用班级微信群加强与学生交流，利用学情调查问卷对教学内容进行了整合，利用学习通知识检测数据，用思维导图的方式帮助学生巩固相关知识。针对学生课前演练不规范等问题，课中采用在线演练提高他们的认知水平，操作技能，攻克教学重难点，提升教学效果。

通过三位一体教学设计，既调动了学生积极性，也加深了对商务礼仪的理解和掌握，更有助于学生体会到以礼规行，携手战“疫”的实际意义，增强对中华礼仪文化的传承意识，为中国战胜疫情贡献力量。

疫情之下，我们万众一心，聚智众创，转危为机，新的教学模式，不仅是抗疫之举，更为教学创新发展开创一条康庄大道，迸发出勃勃生机。