**高职礼仪教学现状分析与****教学研究**

唐召英

（清远职业技术学院 旅游家政与艺术学院,广东 清远 511510）

Analysis on the present situation and teaching research of etiquette teaching in Higher Vocational Education

TANG Zhaoying

(School of tourism, Household management &Art , Qingyuan Polytechnic, Qingyuan 511510, China)

**摘要：**随着社会对人员素质要求的不断提高，很多高职校院都开设了礼仪课，本文通过对礼仪课的教学现状分析，发现礼仪课的教学中存在理念上不重视，教学条件和教学环境差，师资素质参差不齐，教学方法和教学手段落后，教学内容难以适应企业和社会需要等状况，本文针对礼仪教学现状的研究，针对性提出相应的建议，希望为礼仪教学提供一定的思路和参考。

Abstract: With the continuous improvement of the quality of personnel requirements, many higher vocational schools have Etiquette Courses, the article analyses on the present teaching situation of etiquette course, founds that teaching concept pay little attention to, teaching condition and environment is different, teaching staff is uneven, teaching methods and teaching methods is backward, teaching content does not adapt to the needs of enterprises and society etc. In this paper puts forward the corresponding suggestions, hopes to provide some ideas and reference for etiquette teaching.

**关键词：高职 礼仪 教学研究**

Key words :higher vocational school ; etiquette; teaching model

作者简介：唐召英（1976-），女，湖南怀化人，讲师，从事礼仪与旅游管理研究

目前大部分高职院校都开设了礼仪课，目的是为了提高大学生的职业素养和礼仪修养，但是很多高职院校对礼仪课的认识不够，学生对礼仪课重视不够，致使很多高职院校礼仪课的开设流于形式，学生很难真正理解礼仪的内涵，礼仪课开设对学生素质提高起到的作用微乎其微。礼仪教学的目的是让大学生成为社会礼仪的使用者、推广者和受益者【1】。笔者从事礼仪教学10多年，不断地思考和实践如何真正让礼仪课教学落到实处，让学生有所学,有所用，真正做到知行合一，成为高素质的大学生。

一、高职礼仪课的教学现状

（一）理念上不重视

这体现在学校和各专业对于这门课的开设方向和开设时间上，大部分学校把礼仪课作为一名基础素质课，没有把礼仪课作为专业课，其地位完全是不一样的。素质课只求学生了解和熟悉，学生心态也不一样，在他们看来礼仪课与公共课类似，可以敷衍了事，不予重视。同时绝大数高校礼仪课的开设是周课时2节，一学期共36课时，加上平时节假日被冲掉的课时，很多学校礼仪课一个学期实际上只有30课时左右，课时少传授的内容就变得相当有限，这与目前企业对高素质人才的要求与学校的培养理念有一定的差距。

（二）教学条件和教学环境差

大部分学校没有专门礼仪实训室，部分学校有简陋的形体实训室，能容纳的人数基本是30人左右。这种形体实训室能进行的实训项目是非常有限的，只能进行简单的仪态礼仪实训，用于礼仪课其它实训项目是远远不够的。很多学校都没有像样的场地进行礼仪情景训练，很多时候老师只能让学生在空旷的操场或者过道进行实训，这大大影响了实训的效果。同时因为教学成本的问题,现在高职很多班级动辄60-80人一个班级，很多学校对礼仪课不重视，甚至是两个班级合班上课，这对于礼仪课的学习带来了更大的瓶颈。礼仪的学习和其它理论科目的学习有很大的区别，应用性是其最大的特点之一。学习礼仪是需要在生活中，工作中，与人交往的过程中去践行，去实践，去运用，这样才可能真正将礼仪知识落到实处。小组教学，角色扮演，情景模拟，分组训练等教学方式，指导老师因为教学条件和教学环境的落后会出现很多的困难如学生很难得到针对性的指导，学生很难学中做，做中学，学生很难得到更多实践的机会。笔者从事礼仪教学10来年，每一个学期带的班级都会出现70多人的大班，几乎都是多于50人的班级，在教学过程中如何最大限度让学生获得更多的实践机会成为难题。

（三）师资的素质参差不齐

大部分高职院校的礼仪老师都是临时指派，从其它学科，其它专业或者文科类的专业临时担任。甚至很多专业没有礼仪老师，因此学校只能直接外聘，随意在外面招聘老师过来临时担任礼仪课程。加上礼仪课很少有专业老师出身，很少有老师长期在礼仪教学中坚持5-10年，一门课程如果没有3-5年的教学实践，是很难真正掌握和理解其脉络和规律，对该课程核心要素的掌握会存在很多的不足。礼仪教学需要通过长年累月的教学实践才能积累一定的教学思路和教学方法。因此师资素质的素质参差不齐，严重影响了学生礼仪素养的形成和提高。

（四）教学方法与手段较落后

礼仪教学有其特殊性，它是应用性很强的一门学科。在礼仪教学过程中用传统的教学方法，只是理论讲授和简单的演示是远远不够的。目前大部分高职院校的礼仪教学还停留在简单的教师理论讲授，有些章节例如仪态礼仪，老师会简单地演示给学生看。学生作为学习的主体，一直处于被动的地位。教学方法还停留在老师讲，学生听，老师做，学生看，学生对礼仪的应用还非常欠缺，以至于当学生需要进行走入企业，遇到大型的活动，学生还处于不知所措的状态。因为他们没有进行情景学习，角色扮演，小组讨论等这样的机会去实践他们所学的理论知识。很多学校的教学设备也比较落后，学校的多媒体设备不够或者多媒体设备质量差，很多老师还处于一根粉笔横扫天下的状态，学生也只能进行填鸭式的教育，吸收的效果较差。

（五）教学内容很难适应社会和企业需要

目前大部分学校因为课时少，课程任务重，教学内容多，老师只能进行蜻蜓点水式的知识讲解。很多老师把重点只能放在仪容，仪表，仪态，以及简单日常交往礼仪，很少能够深入去挖掘每个专业的特点，每个专业礼仪的侧重点有什么不同，企业对学生礼仪素质的要求在哪些方面，哪些内容是企业最需要。例如秘书礼仪和旅游礼仪，同属礼仪课程，他们的侧重点就不一样。秘书礼仪更多的是商务情景下的形象、接待、办公室、沟通、电话、宴请、文书等方面的礼仪内容；而旅游礼仪侧重是旅游行业例如酒店的前厅，餐饮，客房，康乐等一线服务部门的接待礼仪，导游的对客礼仪等内容，每个课程的侧重点不同，授课的侧重点也是不一样。因此在教学过程中教学内容也需要与企业，行业，社会相结合，通过深入实地企业进行实地考查，了解了企业需要，行业需要，调整教学内容，让礼仪真正落到实处。

（六）教学评价单一

礼仪考核很多高职院校还是采用一卷定分数，往往只是通过理论考试来检测学生对礼仪知识的掌握程度。礼仪课的学习除了掌握了一定的理论知识以外，更重要的是如何在社会交往中去践行，怎么将所学知识用到学习、生活、工作中去。因此仅仅是通过试卷来检测学生的对礼仪知识的掌握程度是不科学的，需要综合性的考核方法才可以更清楚掌握学生的学习效果。

二、礼仪的特点

礼至少包含三层意思【2】

第一层，“礼，理也”。

这就是说，礼就是理，或者说，礼包含了很多道理在其中。这些道理指的是至大的理，被称为大道理或常理、甚至天理。在教学过程中我们要将这些理传递给学生，让学生懂理，也就是知道为什么。

第二个层面，“礼，履也”。

履，就是践行。只有践行才能使基本的“天理”、“常理”、“道理”得以实施。只有践行才能使人们真的相信并认可这些“天理”。同时，礼也配备了使人们可以践行的方式方法，即“仪”，由于“仪”的完成，使礼所包含意义得以合适的方式方法表达出来，这就是“履”。在教学中我们除了传授“理”，还需要将“理”用到生活和工作中，要践行“理”，也就是怎么做。

第三个层面，“礼，敬畏也”。

这句话所表达的意思是：礼在践行的时候不仅有动作、程序，还要求行礼的人带着一种敬畏的心。除上面两个层面，我们知道了“理”，也知道了如何去践行，但是我们需要一定的理念去学和做，也就是我们的指导思想“敬畏之心”。

从上可以看出，礼仪是除了学礼，懂礼，还要怀着敬畏之心去用礼，习礼，履礼，只有这样礼仪的学习才能真正发挥共作用。礼仪的特点，使得我们在礼仪的教学过程中要重视多样化的教学方法和教学模式，教师首先要以身作则，学高为师，身正为范。首先教师需要具备专业的礼仪素养和高尚的道德情操去感化学生，影响学生，身教大于言教，让学生受到潜移默化的影响，让学生也怀着敬畏之心将礼仪运用到与人交往之中。

三、礼仪课的教学对策研究

（一）理念上重视

首先在课程设置上改变礼仪课只是简单的素质教育课程，列为专业核心课，观念上重视；专业条件允许的前提下提高礼仪课教学课时，建议礼仪课开设时间至少一年，每学期2个课时，总课时72节。通过拓宽教学范围和深入教学内容，强化大学生对我国优秀的传统礼仪和传统文化有深入的了解。礼仪的学习不仅仅是浅层次的坐立行走，服饰等外显因素，礼仪更多的是我国优秀传统文化的传承和发扬，让学生了解我国优秀的传统文化，有利于培养学生的爱国热情和民族认同感。礼仪课的学习也真正达到外塑形象，内强素质的作用，提高大学生整体素质和修养的作用。

（二）创设良好的教学条件和教学环境，创设更多的实践机会

学校积极创设良好的教学条件，有很多高校的教学设备还比较传统或者沉旧，进行多媒体教学都存在一定的困难。因此首先要求完备目前的教学设备，让礼仪的第一个层面“理”有更好的条件和依托设施。礼仪的第二个层面“履”需要良好的场地例如礼仪实训室，这样学生才能够有环境，有场地，学中做，做中学，才能更好地践行礼仪学习。因此有条件的学校可以通过创建良好的礼仪实训室，让学生有更好的实训场地和机会，进行礼仪实践和检验。学校还可以组建礼仪社团，当学校举办各类大型活动时，我们礼仪社团的学生可以参与全程接待的各个环节。同时还可以让学生走出去，让学生参与社会企业的各种仪式如开业典礼，重要节庆活动，企业周年庆等仪式，学生可以将所学的礼仪知识真正运用到社会中去，激发学生的学习热情和学习动力。

（三）提升教师的教学素养和教学水平

礼仪的三个层面“理”、“履”、“敬畏” 这三个层面需要传递给学生，首先条件是教师有深厚的礼仪教学素养，教学功底扎实，有积极的教学热情，并对我国传统文化有浓厚的兴趣和不断学习的心态。同时教师对礼仪的发展变化规律有深入的了解和把握。老师首先要以身作则，刻苦钻研，通过自己的言行举止和高尚的道德情操去感化学生，影响学生，让学生受到潜移默化的影响。学校也需要培养一批高素质的教师常年坚守在礼仪教学中，这样的教师更能够把握礼仪教学的精髓和规律，学生也能获取更好的礼仪知识，获得更专业的礼仪指导。学校可以通过走出去，请进来的方式不断提高礼仪教学的教学素养和教学水平。教师通过走出校门，向国内外礼仪专家学习取经，提升教师的理论深度，纠正教师原来局限的认知，建立良好的学习渠道，使教师的礼仪素养更上一层楼。学校也可以通过聘请国内知名专家学者来学校为师生做礼仪知识讲座，让师生开拓眼界，丰富师生的礼仪文化和礼仪规范。

（四）运用科学的教学方法和手段

改变传统的老师讲，学生坐着听的填鸭式教学模式，尝试情境教学法、案例教学法、角色扮演教学法、项目化教学法、校内实训室和校外实训基地教学法、竞赛教学法等教学方法和教学模式，让学生真正成为学习的主人，做到学中做，做中学，边学边做。同时还可以建设礼仪课程的网站，实现与学生的实时互动与学习，让学生获取更多学习礼仪知识的渠道，真正掌握礼仪知识。

（五）科学选择和设计教学内容

目前市面上礼仪教材层出不穷，很多礼仪教材的内容选取都缺乏科学设计和合理编排，很多教材是内容的堆砌与重复。因此在选择教材时需要结合企业需要和学生实际情况，选择高职类礼仪教材，避免选择一些高大上的重理论轻实践本科教材。目前市场上出现了一批项目化礼仪教材，教师可以从中选择适合学生的优质教材，同时对于有条件的院系通过企业实地调研，针对企业和岗位实际需要，组织礼仪教师团队科学设计教学内容，结合企业和岗位需要适当增减一些礼仪知识，编写出适合专业特色的礼仪教材，使礼仪教学真正与行业、企业、岗位相结合，培养高素养的企业人才。

（六）改革教学评价

改革目前单一的考评方式，评价不再以一考定分数。平时成绩以学生平时表现，小组团队合作，小组积极参与等为标准，平时成绩占总成绩的40%，期未考核占60%。期未考试除了传统的理论考试，还需要加入实操考试。理论考试测试学生对礼的第一层含义“理”的掌握程度，实操考试可以测试学生对礼的第二层含义“履”的实践情况，同时平时成绩可以测试学生的 “理”、“履”以及第三层“敬畏”的掌握和践行情况。通过综合性的教学评价，让学生脱离原来考前临时抱佛脚的学习状况，综合性的考评手段有利于学生学习礼仪有更大的动力。

高职礼仪课教学需要获得良好的效果，需要各个环节协调配合。礼仪修养与礼仪素质的提高对学生，学校，企业，以至于社会，民族都是至关重要。作为高职礼仪教学的一线工作者，我们有这样的责任和义务推动礼仪教学的深入发展，推动大学生的礼仪素质走向更高的台阶而努力。

参考文献

[1] 刘俊试.论大学生社交礼仪与素质教育的联动[J].武汉科技学院学报,2004（5）：101-104.

[2] 陈惠春 秦连杰.在传统礼仪教学中渗透人文素质教育的路径[J].中国成人教育, 2015（6）:150-152.