

产业学院职业礼仪课程活页式教材开发路径与实践

鲜丹妮

(云南农业职业技术学院云安农文旅产业学院, 云南安宁, 650300)

版权说明: 本文是根据知识共享署名 - 非商业性使用 4.0 国际许可协议进行发布的开放获取文章。允许以任何方式分享与复制, 只需要注明原作者和文章来源, 并禁止将其用于商业目的。

摘要: 职业礼仪课程作为职业院校学生的职业核心素养课程, 在实际教学中面临着传统教材相对单一、脱离行业实际和岗位要求、实训不足等问题。本文根据产教融合背景下产业学院“专业办在产业链上”的办学定位, 以浙江传媒学院《礼仪文化修养》国家级在线精品课程, 昆明理工大学《职场菜鸟礼仪指南》省级在线精品课程等案例为基础, 以云安农文旅产业学院酒店管理与数字化运营专业为例, 提出“三维模型”式课程体系——以岗位能力需求为核心构建模块化课程体系, 以校企协同育人机制为保障实现动态更新, 以虚拟仿真实训为抓手促进实践能力的转化落地。拟通过专业的试点应用促使学生的职场礼仪达标率提升, 企业的满意度提高, 为职业教育活页式教材开发提供一个可复制的实践模板。

关键词: 产业学院; 职业礼仪; 活页式教材; 产教融合

DOI: <https://doi.org/10.62177/apesd.v1i4.745>

一、引言

《职业教育产教融合赋能提升行动实施方案(2023—2025 年)》明确提出, “培育 1 万家产教融合型企业”“建设 50 个国家产教融合试点城市”的目标, 职业教育与产业需求的深度绑定已进入“攻坚期”。而旅游文化产业是云南八大重点产业之一, 在云南《关于加快构建现代化产业体系的决定》中明确指出“旅游文化业着力提升国际化、高端化、特色化、智慧化水平, 重点建设 100 个以上高品质酒店、100 个以上精品(半山)酒店和 1000 个以上旅游民宿(客栈)”。产业学院基于“服务园区, 服务区域经济”的战略路线, 并且作为这一进程的核心载体, 人才培养任务正从“技能适配”向“共赢共生”转型。这不仅要求学生掌握先进制造、人工智能等领域的硬技能以及实践操作、工具使用等基本技能, 更需具备适应新业态的“软素养”^[1]。而职业礼仪作为职场交往的“隐形竞争力”, 其重要意义在直播电商、跨境服务等新兴场景以及民宿康养、乡村旅游等新业态中愈发凸显, 当前直播电商火热的同时, 也对从业人员有了更高的要求, 如掌握合规话术、跨文化沟通等礼仪规范, 民宿业、休闲农文旅产业也对人员个性化服务及特色服务有了新礼仪标准, 而传统礼仪教育的滞后性正成为产教融合的“栓塞”^[2]。

根据云南酒店业的相关报告指出, 酒店行业很多一线服务员工服务意识薄弱、职业礼仪规范掌握不足, 酒店行业人才需求结构将进一步调整, 未来酒店业态急需大量“能高质量服务、会信息化技术、

有前沿新理念”的高素质技术技能人才。产业学院依托合作企业基础，重点打造餐饮与酒店管理专业群，相关专业学生作为酒店行业的储备力量，必须要掌握高标准、高质量的一线服务技术技能^[3]。

目前职业院校学情存在两大难点：一是高职院校部分学生底子较差，学习兴趣不高，没有养成良好的学习习惯，不能做到自主学习，不能很好地掌握学习进度，对此，给课堂授课带来了一定的困难；二是商务礼仪课程的核心目标是培育学生的气质修养和礼仪规范，实现仪容仪态的整体提升，而这些素养的形成往往都是家庭环境及成长过程中的耳濡目染和文化氛围渗透，以及大量特长训练中慢慢养成^[4]。然而，目前高职院校的学生当中来自农村或家庭贫困学生比例较高，成长阶段缺乏礼仪知识学习和社交规范启蒙，家庭往往难以投入资源和精力关注生存技能以外的素养培养。

当前职业礼仪教材存在三重结构性矛盾：一是内容更新与行业新规不匹配。没有随着一些新规定如：主播互动礼仪、跨境直播文化禁忌等新要求逐步推陈出新，导致80%的教材仍停留在传统商务礼仪等内容，缺乏活力。二是知识结构与岗位需求不匹配。民宿管理、休闲农文旅产业等行业的礼仪场景已从“标准化服务”转为“在地化体验”（如乡村旅游中的非遗技艺互动礼仪），但现有70%的教材教学案例依旧是采用传统的酒店业标准化案例和模板，导致学生们无法精准应用知识到像田园综合体接待、乡村农文旅项目建设等真实场景工作当中，从而影响了这部分工作的完成质量^[3]。三是教学模式与时代变革相脱节，当前，数智化转型升级已然成为主流，部分学校都积极投入运用虚拟仿真等新兴技术，但是由于现实中诸多原因，大部分学校仍主要依靠传统纸质教材进行理论教学，难以将前沿技术融入到实训环节，降低了学生标准化练习的效率，同时也缺乏情境体验感。

活页式教材的优势在于具有对产业变革的“动态响应能力”，通过模块化重组、实时更新和场景化实训，能实现对教育链和产业链的精准对接^[5]。浙江传媒学院《礼仪修养》国家在线精品课程的实践印证了这一点：其“项目任务式”和模块化教学设计以及企业真实案例的运用，能够使学生尽快适应岗位，为破解职业礼仪教育滞后性提供了可行路径。

基于此，在掌握产业学院实际运作情况的基础上，围绕“校企协同育人”核心理念，以《职业教育产教融合赋能提升行动实施方案》中“课程动态调整机制”为政策依据，结合调研过程中发现的企业人才培养、需求和对接信息，以《旅游民宿基本要求与等级划分》“三维开发模型”提供参考：从内容维度对接行业标准；从结构维度构建“核心模块+企业定制模块”；从实施维度搭建“校、企、行”三方评审机制，从而形成可复制的教材开发模式，为职业教育“软技能”培养提供新的解决方案^[6]。

二、职业礼仪课程教材现状与产业学院需求适配性分析

结合现有市场上出版的几种教材进行分析后可以看出，目前的职业礼仪教材主要存在着三方面的问题：一是内容架构存在“普适化倾向”，缺乏行业针对性。比如本就处于特定岗位制定的各类教材中，并没有根据服务类岗位、技术类岗位、管理类岗位分别提出岗位技能需求以及根据不同的情况来设置礼仪的分类，也没有考虑到不同的应用场合下使用同样的礼仪规范出现的尴尬情况^[6]，例如“商务宴请座次礼仪”、“拜访接待礼仪”等一般性的知识简单套用到各种服务礼仪之中，很难让学生很好地迁移知识，很多学生在实际岗位中将不得不花费很长时间去适应新岗位的要求。二是教材的教学载体呈现方式单一、缺少互动性设计，大部分的教材是以静态的文字描述为主，很少有配套的教学视频或实训操作指导书等，在学生自觉性和学习基础较差的基础上想单纯依靠这种填鸭式的“单向灌输”教学方法根本无法满足现阶段职业教育的“做中学”的实践教学要求。三是没有建立起知识更新机制，与当前职场礼仪规范变革不能形成连接。如清华大学出版社《现代职业礼仪与沟通技巧》显示，并没有将网络会议、微信交际等新的场合作出具体化呈现。

产业学院是“校企双元育人”的实践载体，对学生培养更要有方向性、目的性，对教材也应有差异化需求^[7]。一是动态适配性，即能够结合合作企业的岗位标准进行实时联动更新，譬如农文旅产业学院要以新出炉的乡村旅游业、民宿康养业及酒店业等行业的新国标和新服务标准为基础，融入“在地文化体验礼仪”“非遗技艺展示互动礼仪”等特色课程内容。二是具有实践导向性，将教材由“理论讲义”转变成“岗位操作指南”，以教育部发布的第二批“十四五”职业教育国家规划教材《商务礼仪实用教程》为例，采用“场景任务书”模式，将商务位次礼仪拆解为“座次动态调整”“茶歇服务动线设计”“会议数字化呈现”等操作单元，并将抽象的礼仪规范变成易学易懂的操作指南，供学生们学习。三是产业资源整合性的要求，需要全面融合企业真实案例、行业最新标准、行业导师及产业导师经验等内容，多方位打造，让教学链和产业链同频共振。

三、职业礼仪活页式教材开发的理论基础与框架设计

职业礼仪活页式教材在情境学习和能力本位两种理论指导下，采用内容模块、开发机制和实训载体三方面的动态生成相结合的方法建立“三维”活页式立体教学法。情境学习理论认为，“一切知识都是从一定的生活或活动中抽象出来的产物，因此学习同样应该回归生活、还原活动，把具体情境作为学习活动”。教材可以通过“岗位场景再现”来组织教学内容，比如创设“酒店前台接待情景(实操)”情境，让学生角色扮演的方式来达到锻炼学生实际工作所需的礼仪规范内化的目的。能力本位理论的核心思想就是根据工作岗位的能力需求设计和组

织课程，因此可以将“职业形象礼仪”分解为“仪容修饰(30%)”、“服饰搭配(40%)”、“仪态训练(30%)”等可以量化的具体能力模块。在内容上采用三维内容架构：“职业通用礼仪+行业专项礼仪+岗位特色礼仪”，分层设计不同的活页模块。开发机制上，通过设置“校企活页式教材开发专项组”进行动态更新，企业专家（如酒店各部门经理、民宿负责人等）深度参与内容制定，每年依据行业反馈修订 10%-15% 的教学模块。实训载体方面，开发微课视频录制（每个 3—5 分钟），投入虚拟仿真设备、融入企业真实案例库，构建“纸质活页+数字资源”的融合式教学系统。以酒店管理与数字化运营专业为例，课程板块包括：职业通用礼仪（见面礼仪、沟通礼仪、职业形象塑造）、行业专项礼仪（酒店接待礼仪、民宿服务礼仪）、岗位特色礼仪（高端客户 VIP 服务礼仪、非遗技艺展示互动礼仪），每个模块配有一个或多个核心任务和教学资源（见表 1）

表 1 职业礼仪活页式教材内容模块示例（以酒店管理专业为例）

层级	模块名称	核心任务	配套资源
职业通用礼仪	见面礼仪、沟通礼仪、职业形象塑造	握手、自我介绍、网络及电话沟通、化妆、场景服饰选择	微课《正确握手的 3 个细节》《化妆步骤》《不同场景服饰搭配》《接打电话语言》
行业专项礼仪	如酒店接待礼仪、民宿管家服务礼仪	前台接待礼仪、客房入住引导、民宿管家服务规范	微课《前台接待规范》《形体礼仪之引导礼仪》、企业真实案例
岗位特色礼仪	高端客户 VIP 服务礼仪、非遗技艺展示互动礼仪	私人管家式迎送、跨文化沟通（外宾接待）、展示互动语言	微课、VR 虚拟仿真场景

四、职业礼仪活页式教材的内容创新与实践路径

围绕岗位能力模型，以校企协同模式为桥梁，通过制定岗位能力目标—设置实践课程—落实培养环节等路径确保校企培养无缝对接。按照云安会都、世纪金源酒店等合作企业要求，开展深度岗位调研，解构职业岗位礼仪能力要素。以酒店管理与数字化运营专业为例，通过对前厅接待、客房服务、餐饮管理、会务会展等核心岗位的工作任务分析，分解核心工作能力要素，细化对应工作职责，具体到不同岗位工作具体目标任务指标，在此基础上提炼“客户接待”“危机应对”“活动布展”等关键能力指标，形成与岗位能力直接对应的活页单元模块。依据“目标—任务—评价”环链接成单元，单元学习目标指向可学可训的技能目标（如“能规范完成商务宴请座次安排”），将“任务”层级由简单到难分步推进，即“识别主宾身份、绘制座位图、引导入座”，以典型企业的实际 KPI “客户满意度”“无投诉”等做“评价”标准，使各环节达到能力培养与企业行业考核标准无缝衔接。

校企协同开发机制的创新之处就在于突破传统“学校主导”的单一模式，形成了以学校礼仪课教师、各酒店部门经理及行业协会礼仪培训师等多主体参与、共建共享的双元体系，并集结各方成员组成了一个跨领域专业力量的有机集合体。为保证内容质量，在具体组织方式上实行“三级审核”制度，即由企业方进行初审把关岗位匹配度、教学团队进行复审校验教学逻辑正确与否、行业专家终审判定标准是否具有权威性的过程。与此同时，设计动态更新机制，学年伊始召开“教材修订会”，根据每年度的产业变革和行业实际情况及时对涉及的内容进行调整，使教材能够紧跟产业发展潮流和实践。

通过融合微课、案例库和虚拟仿真技术，搭建场景化实训载体。把“微笑训练”“形体礼仪”等难点拆解到每个微课中进行讲解，并让学生扫码即可获得每单元的基本动作示范。收集合作企业的“礼仪失误案例”（某员工因为形象的问题而导致客户投诉的案例）、“优秀标准案例”（高标准服务获得客户的赞赏），企业真实案例库作为情境化教学素材。利用虚拟仿真技术联合相关企业开发“商务礼仪 VR 实训系统”，包括了商务谈判场景、会展活动场景、酒店前厅接待场景、商务酒店客房问题处理场景、餐饮场所餐具台面摆设与使用方法场景等复杂的经营场景，学生们可通过操控手柄实时调整自己的行为动作和言语习惯，并且系统根据该学生的身体面部、动作、语言综合评分系统自动生成评分报告，真正实现“演练—反馈—校正”的完整闭环训练。

五、预期成效与创新价值——以学院酒店管理与数字化运营专业为例

根据活页式教材设计逻辑和实施路径，预期从学生能力发展、企业用人适配、教学模式变革等维度实现预期目标，通过“礼仪规范应用”模块培养下，从能力发展的维度看，经过模块化训练、场景化实训后，在期末测试时平均得分能比传统教材高出 10~20 分（满分 100 分），大部分学生可以独立完成“高端客户接待”全流程的操作，“会务服务”能够做到提高工作效率、提升服务质量；核心的礼仪技能的达标率提升至 90%。对企业而言，与学院合作的酒店对学生实习评价将显著提高，企业满意度将提升，既加强了学生的职业竞争力，也为企业的员工培训缩短周期，同时，学校就业落实率效率提高，学生岗位适应周期将缩短。从教学实践层面来看，预计 80% 以上老师将认可活页式教材动态响应企业的优势，实训课时占总体比例可提升 65%~70%，形成“理论讲解—场景训练—即时反馈”为一体的高效教学闭环；其中的教学成果也会通过具体的数据予以体现。

本文的创新价值是从理论和实践两个层面展开。一方面，在理论上提出并建立“三维动态开发模型”，完善了产业学院活页式教材开发的理论基础；另一方面，在教材建设方法上实现长效机制：一是创新“企业案例反向输入”机制，将合作企业的真实的礼仪事件（如客户冲突化解案例等），转为情境化的教学单

元；二是形成定制化的活页设计模式，从多维度的整体设计入手，解决活页编写的专业化、精准化问题；三是建立新型“校、企”二元协同育人的评价体系，将企业纳入人才培养评价的过程当中。

六、结论与展望

产业学院职业礼仪活页式教材开发是一个将教育逻辑和产业逻辑结合的过程。基于以上认识，在教材开发过程中运用了“三维动态模型”，实现了教材由传统意义上的“静态知识载体”到“动态能力培养”的转变，希望通过实践验证，该教材体系对学生岗位适应能力和实践能力的显著提升，为产业学院课程改革提供实践范式，为后续产业学院课程改革积累更多经验和思路。今后要进一步朝两个方面研究拓展：一是人工智能技术应用于礼仪训练场景中，借助于虚拟仿真系统对学生不规范仪态实时纠错等；二是开发跨文化礼仪特色模块，为服务“一带一路”沿线国家合作开展的跨文化交际提供助力。

利益冲突

作者声明，在发表本文方面不存在任何利益冲突。

参考文献

- [1] 张岩松. 现代职业礼仪与沟通技巧 [M]. 清华大学大学出版社, 北京交通大学出版社 2023.
- [2] 姚丽君. 商务礼仪教程（活页）[M]. 北京航空航天大学出版社. 2024
- [3] 蔡跃. 职业教育活页式教材开发指导手册 [M]. 华东师范大学出版社 2020.
- [4] 杜旭虹. 基于产业集群理论的先进制造业基地建设思路研究 [J]. 丽水学院学报, 2003(6): 52-55.
- [5] 窦小勇. 高职院校产业学院建设与发展路径研究——基于利益相关者理论 [J]. 产业与科技论坛, 2020, 19(24): 215-216.
- [6] 史焰青. 紧密对接产业链的现代产业学院构建对策研究 [J]. 现代经济信息, 2021(11): 65-67.
- [7] 鲍计国. 校企共建产业学院的实践分析——以华为公司与高职院校共建华为 ICT 学院为例 [J]. 中国高校科技, 2022(7): 28-31.
- [8] 李艳柳. 产教融合视角下马术产业学院建设探索与实践——以四川旅游学院马术产业学院为例 [J]. 运动, 2021(21): 128-130.
- [9] 黄振宇, 张小永. 基于产业对接的校企协同育人机制研究与实践——以经济与金融学院为例 [J]. 新课程, 2022(34): 154-156.