

“互联网+”在《商务礼仪》课程中的实践

曹 荣 赵国阳 陈 祺

同济大学浙江学院 浙江嘉兴 314051

摘 要:“互联网+”时代背景下大数据等新技术迅速发展,“互联网+”的混合式教学模式将成为未来教育的“新常态”。文章以《商务礼仪》课程为例,阐述了课程教学中借助互联网平台,采用混合式教学模式,实现传统教学模式与互联网的有效结合,以达到两者相互补充的目的,也充分展示了商务礼仪课程的实践性。

关键词: 互联网+; 混合式教学; 在线学习; 课程实践

“互联网+”教学模式属于混合式教学模式。伴随着移动互联网技术、视频音频技术的不断发展,将先进的科学技术应用到教育领域已是大势所趋,各个教学平台也推出诸多精品课程资源以供使用,使用“互联网+”教学手段也将越来越普及,“互联网+”的混合式教学模式将成为未来教育的“新常态”。

混合式教学模式就是将传统教学模式的优势与E-learning的优势结合在一起的新型教学模式,实行线上、线下联动教学,不仅发挥了教师的主导作用,也体现了学生的主体作用。^[1]混合式教学模式主要有三种应用模式:一种是教师不做课堂讲述,在线引导学生学习并督促完成学习项目并考核结果,而学生也不局限于教室上课,在任何场所通过移动终端在线即可完成学习任务;一种是教师将线上资源课程作为教学补充,结合课程具体教学目标及要求调整网络教学与课堂教学的比例,设计出科学合理的教学方案;还有一种模式是翻转课堂,即学生在寝室自主完成线上学习视频并提出问题,教师在课堂上进行问题辅导并归纳总结。^[2]第一种模式对学生的要求较高,将课程教学完全放到线上不大合适,且《商务礼仪》是一门实践性课程,礼仪只有在践行中才能真正地学以致用。传统的课堂授课并不能把这门实践

性很强的课程演绎的很生动,要让学生积极参与其中,发挥主体作用,激发他们的学习兴趣,自己去主动践行礼仪,故而本文选用了第二种模式,即“互联网+”模式切实联动线上线下课程。

一、“互联网+”教学模式的课程设计

(一) 教学计划实施概述

《商务礼仪》是一门实践性很强的应用学科,教学实施以智慧树平台上的《职场菜鸟礼仪指南》为学习内容,在教学设计上将此课程部分资源作为课堂补充,另外,充分利用该精品课程,通过布置前置作业及后置作业,让学生在线观看学习视频加深课程理解;通过视频课程案例,让学生模仿练习,通过分配的小组模拟视频大作业,并课堂上交流分享,达到践行礼仪的目的。

(二) 教学计划内容安排

本课程按一学期16周(32课时)教学来计划,线上线下教学安排如表1所示,其中,“互联网+”课程安排6课时,占比20%;课程作业展示安排6课时,占比20%;线下课堂安排20课时,占比60%。

(三) 课程教学设计

借助智慧树教学平台上的精品课程,备课遵循aisas模式,即“引起关注——产生兴趣——主动搜寻——采取行动——进行分享”。在轻松快乐的情境中,做生动有趣的讲解,把抽象知识生动化,使学生学习主动化。可以在课堂上就线上精品课程相关案例展开讨论并讲述,以加深相关知识点的印象;通过布置相关视频课程学习,布置在线作业,以巩固相关知识点;通过布置小组情境模拟大作业,以加深商务礼仪的实践应用,实践小组以4人一组,就礼仪项目自行设计场景、自编自导自演微视频,并在课堂上汇报展示本小组的作业,既践行了商务

作者简介:

- 1.曹荣(1978.05--),女,汉族,宁夏银川人,管理学硕士,同济大学浙江学院讲师,研究方向:商务礼仪;
- 2.赵国阳(1986.07--),女,汉族,河南南阳人,哲学博士,同济大学浙江学院讲师,研究方向:中国哲学;
- 3.陈祺(1979.12--),男,汉族,浙江嘉兴人,哲学博士,同济大学浙江学院讲师,研究方向:企业文化。

表1 教学计划安排表

周次	教学形式	教学内容	周次	教学形式	教学内容
1	课堂	礼仪概述	9	线上+课堂	商务会议礼仪
2	线上+课堂	仪容仪态礼仪	10	线上+课堂	商务谈判礼仪
3	线上+课堂	服饰及面试礼仪	11	线上+课堂	商务办公礼仪
4	课堂汇报	学生汇报作业并总结商务形象礼仪	12	课堂汇报	学生汇报作业并总结商务办公礼仪
5	线上+课堂	商务会面礼仪	13	课堂	商务仪式礼仪
6	线上+课堂	商务会面礼仪	14	线上+课堂	商务宴请礼仪
7	课堂	商务馈赠礼仪	15	课堂	学生分享情景展示作业
8	课堂汇报	学生汇报作业并总结商务会面礼仪	16	线下	理论考试

礼仪课程,又可以作为平时成绩的统计项。此外,还有提前布置模拟情景作业,学生课前准备,在课堂上分享展示,并适当发放小礼物作为激励。

二、“互联网+”教学模式的实践应用

(一) 介入方向的调整:从“互联网+”课程全部引用到有侧重点地结合

最初引入“互联网+”教学模式,也是在不断摸索怎样实践应用才能使授课达到更好的课堂效果。平台课程是教学团队合作完成的,每个老师擅长的点也不一样,这就需要授课教师引导学生学习。^[3]最初通过布置前置问题让学生课后线上自行观看视频课程,在下一节课堂上总结重难点并答疑,这点对学生的自觉性要求较高,欠缺学习主动性的同学就会浑水摸鱼。

此后尝试在课堂上引用课程内容并做引导,课堂时间又会比较紧张,影响总体教学计划的完成,且授课的学生构成女多男少,在部分课程内容上比如化妆礼仪,女生很感兴趣,男生就比较尴尬,或者有男生也想学习了解,但比较害羞,就表现为全程不参与课程。后来进行了内容调整,在课堂尽量选择共性的礼仪板块结合视频课引导并讲述,一些内容则通过布置作业让学生课后在线去观看,而且女生在寝室观看视频课的同时结合生活中使用的化妆品同步实践,对于男生而言,他们既可以学习了解到相关的知识也顾及到了面子,也能积极参与其中。同时,有侧重点地选取平台课程内容对于课堂课程的时间分布也更加合理。

(二) 教学对象的变化:学生从被动接受知识变为主动探索应用

传统的课堂教材案例较为平面化、枯燥化,学生学习提不起兴趣,而引入的平台课程《职场菜鸟礼仪指

南》里有生动有趣的案例,类似微电影,学生课堂上就很有兴趣,在播放课程的同时加上授课讲师的引导及重点讲解,加深了学生对于重点知识的理解,并激发了他们的兴趣想自行尝试。所以在践行礼仪作业这一块,通过让学生自由组队,4人一小组,布置小组视频作业,让学生自行去讨论、去设计需要涵盖的礼仪要点,不但充分调动学生参与的热情,也加强了学生团队合作精神以及创作的热情,他们不但自编自导自演,还创作了各种有趣的剧本以及表演模式:有正误礼仪对比式的创作表演模式,也有主持人旁白式的创作表演模式,还有模仿影视剧剧情的创作表演模式。充分利用学校的场地及各种资源进行践行礼仪的创作,比如有同学要分享乘车礼仪,就借来了保安大哥及校园巡逻车。此外,创作的花絮也很有趣,同学们也剪辑到视频作业中,在课堂上分享作业时踊跃积极,都想把自己的作品展示给大家观看,课堂氛围一度非常活跃,甚至于有同学直接在现场表演仪态礼仪操。视频作业的分享既活跃了课堂又让其他同学在分享中学习到了解到自己作业的不足之处,教学相长,下次的视频作业就会更加努力去践行。

(三) 多种手段的穿插使用起到锦上添花的效果

“互联网+”课程的引用在授课中起到很好的教学效果,但其它教学手段的使用也会起到锦上添花的作用,比如将影视剧片段作为案例在课堂上分享讲解,可以激发学生的创作灵感,有同学在创作商务会面及仪式礼仪时就编导了以《欢乐颂》为背景的片头。另外,通过前置布置线上观看视频的作业,或者前置布置课堂上需实践的情景作业,学生在寝室在线“互联网+”课程上自行学习、观看、体会,做好准备在下次课堂上实践分享。比如布置的打领带、系丝巾等任务,现场模拟打招呼、

握手、乘电梯等礼仪，学生通过线上平台课程自主学习体会，线下课堂上情景模拟实践，课堂实践效果很好，教师不仅给他们在实践上打平时表现分，而且也会准备丝巾、糖果及面膜等小礼物赠送，也极大地提高了学生在践行礼仪作业上的创作积极性，真正实现这门实践性课程的教学目标。

三、“互联网+”教学模式的实践总结

（一）教师积极准备，打破了单一传统备课的形式

在课程的准备上注重整体设计，选定合适的“互联网+”课程的教学内容，将线上课程内容与校本课程搭建，注意“互联网+”课程内容与教学计划的合理安排，备课不只背教学内容，还要备学生的学习过程，教师要对可能发生的一切有预见性，引发学生的学习兴趣，遵循 aisas 模式。在轻松快乐的情境中，做生动有趣的讲解，精美画面的呈现。同时，在介入过程中，教师也发现了教材和教学计划中存在的问题，为教材的选取以及教学计划的调整提供了经验。充分利用教改项目小组成员，让其他教师把自身知识及经验传授到《商务礼仪》课程中来，不管是把企业里的实践经验植入课堂教学，还是从传统国学论语课导入礼仪知识，提升礼仪的层次，使得同学们更加深刻地理解礼仪的内涵。总之，在备课过程中，教师积极准备，打破了单一传统备课的形式。

（二）学生学习效果反馈良好

“互联网+”课程的引用，案例生动有趣，加深了学生们对职场礼仪的理解，也促使他们想去积极实践，通过布置的分组视频作业让学生把践行落到实处，学生们也在一次次的践行礼仪过程中体会到有趣的创作过程，既加深了对相关知识点的理解也体会了编导与演员的乐趣，既锻炼了编辑、剪辑、制作的能力，也加强了团队合作精神。这份作业更是他们校园青春的一份美好回忆，颇有纪念意义。

（三）活学活用并积极实践

借助系部的“呦呦鹿鸣”党建品牌，作为鹿鸣公益志愿者，以及借助乌镇互联网大会的志愿者“小梧桐”等形式，实施商务礼仪“落地”。每年在浙江嘉兴乌镇举办的互联网大会，因地利便捷，学校都有志愿者“小梧桐”参加。本系每年都有学生入围参加志愿者，活学活用，通过她们在现场的礼仪表现，可以更好地将课程知

识转化为礼仪的实践应用。以此，使课程内容走出课堂，理论联系实际，增加课程的实践性，提高学生的主动参与积极性，提高学生学习能力及实践能力。将理论教学和实践教学相互融通，课内育人和课外育人相互融通，突出体现了应用型人才知识、能力和素质的协调发展。

四、教学反思

本课采用“互联网+”教学模式进行教学，在实际教学中应该注意：

第一，选取的平台课程要生动有趣，要引起同学们的兴趣，不是干巴巴的说教，要和授课相得益彰。此外，要选择合适的教材，适配平台课程。

第二，各个教学环节要精心设计，将平台课程和教授课程的知识点及案例合理、有机的进行融和，切忌案例与内容不匹配，或者匹配度较低。

第三，作业布置要求清晰明了，视频作业所要达到的目的及要求要说清楚。课堂实践作业前置布置，给学生学习了解、充分准备的机会，下一次课堂上再实践演练，效果更好。

第四，注意跟学生沟通的方式，避免布置作业时“命令式”的讲话方式，或作业未达到要求时“斥责式”的点评，小组组队基于学生的意愿自由组合，可混班组队。充分发挥学生的主观能动性，团队内部协商解决工作任务分配，既要调动起他们参与视频作业的积极性，也要有所要求，确保所有人都参与实践，而不是浑水摸鱼，最终达成教学目的。在点评环节，教师要客观、中肯、幽默、赞美，肯定同学们的作业成果，幽默点评不足之处，以期在下次作业时更加完善。

参考文献

- [1]冯晓英,王瑞雪,吴怡君.国内外混合式教学研究现状述评:基于混合式教学的分析框架[J].远程教育杂志,2018,36(3):15-26.
- [2]钟霞,关薇薇,等.高校“互联网+”混合式教学模式的创新与实践[J].科技资讯.2023(2):188-189.
- [3]欧阳云飞.“互联网+”背景下高校混合式教学模式实践研究[J].中国科技期刊,2023(4):74-75.
- [4]杨秀娟,杨志军,李硕,等.“互联网+”时代背景下中药学混合式教学模式探索研究[J].时珍国医国药,2020,31(8).