

# Teaching Reform and Practice of Secretary Etiquette Course Based on “Double +” Situational Teaching——Taking Xinhua College of Ningxia University, China as an Example

Ying Yin

Xinhua College of Ningxia University, Yinchuan, Ningxia, 750021, China

## Abstract

*Secretary Etiquette* is a practical course based on the situational teaching mode, and it is also an important practical training course for the Chinese language secretarial direction. The *Secretary Etiquette* course of Xinhua College combines its own teaching practice and explores a new mode of Situational Teaching——“double +” situational teaching method under the premise of integrating the teaching resources of the college, which organically combines the scene teaching in class with the scene teaching after class, so as to make the teaching practice effect better.

## Keywords

situational teaching; “double +”; project tasks

# 基于“双+”情景模拟教学的秘书礼仪课程教学改革与实践——以中国宁夏大学新华学院为例

尹瑛

宁夏大学新华学院, 中国·宁夏 银川 750021

## 摘要

《秘书礼仪》是一门基于情景教学模式进行教学的实践课程,也是汉语言文学专业文秘方向的重要实训课程。新华学院《秘书礼仪》课程结合自身的教学实际,在整合学院教学资源的前提下探索出情景教学的新模式——“双+”情景教学法,将课内情景与课外实践情景教学有机结合,从而使教学实践效果更为优质。

## 关键词

情景教学; “双+”; 项目任务

## 1 引言

众所周知,《秘书礼仪》是汉语言文学专业文秘方向的重要实践课程。在以往的课程教学中以实践性的任务驱动为指引是大多数授课教师惯用的一种模式。随着大数据时代的来临,“互联网+”模式的引入给《秘书礼仪》课程的教学提出了新的要求和新的挑战。但不可否认的是,作为《秘书礼仪》课程的最有效、最实际的教学方式——情景教学法,依然具有其不可替代的地位。

所谓“情景教学”主要是指借助于情景模拟进行的一种教学方法。“情景模拟是指教师按照礼仪训练的目的和要求,设计模拟情景、环境、人物身份等,指导学生在模拟环境汇

总以模拟身份进行礼仪训练。作为一所独立院校的实践性课程,也一以贯之的采用情景教学进行授课。”<sup>[1]</sup>

中国宁夏大学新华学院自2016年确立为应用型本科独立学院以来,牢牢把握教学实践的有效性环节,针对部分实践型课程进行了“质”的改革。这种“质”从根本上说是基于理论教学的基础之上,对实践环节的过程做更优化的考量。其中包含实践环节的拟定,实施过程安排,实践过程反馈等多个环节。针对《秘书礼仪》这门课程而言,则牢牢抓住情景教学法这一抓手,重点结合本学院自身的办学实际,将课堂情景与课外情景相结合,形成《秘书礼仪》课程的“双+”情景教学模式,对课程内容做细分。

## 2 “双+”情景教学实施方法

所谓“双+”情景教学,具体是指校内课程实践+校外课下实践相结合的双渠道实践教学模式。例如,在课内实践教学教学中包含了专题情景的确定,情景模拟的具体实施细则,以及情景教学实践的反馈等内容。而校外实践则更多的侧重于情景教学的真实效果反馈方面。

### 2.1 校内课堂情景教学求细、求准。

“细、准”是校内《秘书礼仪》课程教学的基础。理论讲解要细要准,实践训练更要求细、求准。《秘书礼仪》的情景教学实则是贯穿整个课程教学过程之中的,但以“项目任务”驱动为承载的实践。所谓“项目任务”是结合了项目教学和任务教学法的二合一模式。其中项目教学法,是师生通过共同实施一个完整的“项目”工作而进行的教学活动。这里的“项目”是指以生产一件具体的、具有实际应用价值的产品为目的的任务,它应该满足下面的条件:该工作过程可用于学习一定的教学内容,具有一定的应用价值;能将某一教学课题的理论知识和实际技能结合在一起;与企业实际生产过程或现实的商业经营活动有直接的关系……学习结束时,师生共同评价项目工作成果和工作学习方法<sup>[2]</sup>。结合《秘书礼仪》课程,可以将拟定的实践选题看作是项目,将学生进行分组以任务的形式进行分配,从而实现项目任务的有机结合。

由于课程性质以及授课学时的制约,因此如何在有效的课堂时间内更高效地建立情景的尤为重要。以办公电话礼仪为例在具体的教学实践过程中,可以近乎真实的模拟办公室情景,对教室空间做课前的简单布置,在讲解完具体的理论知识后,将学生分组模拟具体的办公室情景。如接听领导电话、接听客户电话、如何给对方反馈、如何交办上级任务、如何预约谈判等。又如在讲解餐桌礼仪时,以西餐礼仪为例。购置一次性餐盘和刀叉,练习刀叉使用的基本技巧,了解刀叉摆放的不同意义。在确定好这些实践内容后,将学生分为不同小组,以“项目任务”驱动各个小组进行实际演练,并由他组学生和教师一起进行讨论和点评。

在具体点评环节会设置基础打分量表,打分项涉及基础理论使用、情景应用、附加礼仪项目规范等。其中,附加礼仪项目规范可以涵盖除展示专题以外的秘书礼仪内容,如在西餐礼仪示范实践中,所涉及的打分项目就可以包含表情

管理、手势使用以及见面礼仪,着装礼仪等。由此以点及面的知识体系的串联,更能全面地体现秘书礼仪的实际意义和实用价值。

### 2.2 校内实训情景实践求稳、求省。

“稳”强调的是校内实训要在确保学生无事故的情况下,稳步推进情景实训。新华学院《秘书礼仪》的一大特色即校内实训平台的运用。基于现有办学条件和课程的实际需要,在课程教学过程中特意设置校内实训岗位,安排学生在校内各行政岗位完成课程实践环节,具体实践部门为系学生工作办公室、教学科研办公室以及学院各个行政部门。根据学校的单位性质,实践内容多为办公室日常工作,如文件的收发管理、电话礼仪和接待礼仪等。由于岗位职责不同,偏重实践的秘书礼仪内容侧重也不一样。例如,学院办公室偏重锻炼学生的文件收发礼仪、接待以及电话礼仪,综合性较强。学生工作办公室和教学科研办公室多为电话礼仪等内容。因此在具体的实践环节安排过程中,采取轮岗制。让学生在不同的岗位体会不同的秘书礼仪内容。

校内实训的必要性在于将课堂所学与社会实践完成第一步的接轨,虽然呈现的礼仪需求并不全面,但通过仅有的常用礼仪的使用,目的是使学生能反思总结学过的内容,并以此为契机提升自己的待人接物质量。

当然,基于校内实训的环节设置,教师要协助实训学生完成阶段性问题的汇总及分析,拟定下一阶段的工作计划及改进方案。总而言之,这样的课堂才是高效的课堂,彻底落实在学习实践中,在实践中学习的理念。

### 2.3 校外情景实践求实、求新

作为求实求新,重点强调的是学生校外实践要踏实稳健,态度端正,理论训练落在实处。汉语言文学专业自确立为宁夏回族自治区重点培育专业以来与区内多家企事业单位签署了实训合作协议,在实践单位实训“实训导师制”,为实训学生配备富有经验的前辈从业者,指导其完成秘书实训内容,为文秘方向的学生建立更为广阔的实践平台。因合作单位涉及党政系统、事业单位以及国有大中型企业,所侧重对应的秘书礼仪实践内容大致相同却有所侧重。基于前期在校内实训经验,学生在其所实践单位能更好地融入岗位。

除此之外,文秘岗位职责和要求也随着时代的变化提出了更为灵活的需要。因此秘书礼仪实训还有一个重要的核心训练内容就是锻炼学生的“求新、求变”能力。例如,在会

议安排方面,可以借助现有的科技手段,实施智能化的实施方案,如借助“ZOOM”“腾讯会议”这一类会议类APP可以完成及时办公的效果。因此在面对这些线上会议安排时,对秘书人员的自身能力提出了更高的要求。因此对于新兴文秘人员而言,除了秘书礼仪的实践内容,学会并用好大数据工具也是必备的素质要素。还如面对一些日常工作的处理上,也可以积极探求新的路径和方法进行秘书工作的整合。

总而言之,通过以上平台的设置和实施,可以使汉语言文学方向的学生实训变得更为灵活多样,教学成果更为优质。

### 3 “双+”情景教学法实施中的注意事项

“双+”情景教学法虽然能基于教学学院的实际将教学资源整合使用的更为优化,但在实施过程中难免会出现一些问题,因此在操作时需注意以下方面。

(1) 对于课内情景教学中使用的项目任务在实施之前要做好细化的任务拟定。只有未雨绸缪的项目规划安排,才能保证课内情景实践的开展。选取的项目要具有高实践度和可操作性,项目与项目之间难度应当平行,便于课内实践评价的公平公正性。学生在领取实践项目后,可以指引拟定项目环节,帮助学生教好的展示秘书礼仪实践成果。要注重项目展示后的评价环节,积极引导学生在发现问题解决问题的能力。

(2) 目标任务教学不能一味地寻求情景花哨而忽视了基础理论,求形不求质。能达成共识的是学生们喜欢灵活多样、参与度较高的教学模式,这一点无可争议。花样多,参与度较高学生学起来轻松,教师身在其中也倍感学习的乐趣。但往往因为《秘书礼仪》实践性较强,如果教师没有把握好教

学的度,就难免会将课堂变为“游戏场”,从而无法达到教学效果。因此,结合项目任务推动,《秘书礼仪》课程的教学不能过于花哨,要把握课程核心内容,努力做到教学内容无冗余。

(3) 校内外实训切忌走过场,反思工作要落到实处。校内外实训是《秘书礼仪》课程情景教学的重要组成部分,可以将情景“真实化”。这就要求教师在实践活动开始时引领学生树立积极端正的情景实训观念,摆正态度投入实训工作中。要引导学生学会主动出击,恰如其分地寻找工作内容,在实训中灵活运用课堂所学。面对真实存在的实践问题要善于总结,并利用定期讨论会与同学和教师进行交流。

(4) “双+”情景教学模式由于涉及方面较多,考评琐碎就成为一种必然。这就需要任课教师在授课之初拟定好课程考评方案,考评板块细化。在具体的操作过程中也可以在教学班创建一定的学生组织由师生共同完成课程考评。

### 4 结语

综上所述,不难发现《秘书礼仪》课程的情景教学更像是教学实践化的一种呈现,它要求从教者不能只局限于课内的理论授课,更多的是“外化”的迁移。在面对日新月异的秘书身份的转化情况之下,从教者更应依托迭代更新的现代教学技术,在整合教学资源的前提下,将课程的教学成果发展到最优化。

### 参考文献

- [1] 柴立军. 礼仪教学中的情景模拟教学[J]. 考试周刊, 2008(26):148.
- [2] 周永凯. 现代职业教育教学参考丛书[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2010.