

会展接待服务工学一体化课程设计与实施研究

曾洁璐

广东省轻工业技师学院，广东 广州 511330

DOI: 10.61369/VDE.2025230017

摘 要：在新时代背景下，会展产业得到了迅速发展，其对专业接待服务人才的能力和素养也逐渐提出了更高的要求。而技工院校作为各类专业人才培养的主阵地之一，为了进一步提高人才培养的质量，有必要重视对教学课程的优化设计。而工学一体化育人理念强调理论与实践的有机融合，可以大大提高教学与会展接待服务工作岗位的契合性。基于此，本文主要针对技工院校会展接待服务工学一体化课程设计与实施展开了相关分析与研究，旨在进一步推动会展接待服务教学改革与创新发展，希望可以为各位同行提供一些参考与借鉴。

关 键 词：技工院校；会展接待服务；工学一体化；课程设计；课程实施

Research on the Design and Implementation of Work-Integrated Learning Curriculum for MICE Reception Services

Zeng Jieliu

Guangdong Province Technician College Of Light Industry, Guangzhou, Guangdong 511330

Abstract：Against the backdrop of the new era, the MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) industry has achieved rapid development, and it has gradually put forward higher requirements for the capabilities and qualities of professional reception service talents. As one of the main bases for cultivating various professional talents, technical colleges need to attach importance to the optimized design of teaching curricula in order to further improve the quality of talent cultivation. The concept of work-integrated learning emphasizes the organic integration of theory and practice, which can greatly enhance the alignment between teaching and the job requirements of MICE reception services. Based on this, this paper mainly conducts relevant analysis and research on the design and implementation of the work-integrated learning curriculum for MICE reception services in technical colleges, aiming to further promote the reform and innovative development of MICE reception service teaching, and hopes to provide some references for peers.

Keywords：technical colleges; MICE reception services; work-integrated learning; curriculum design; curriculum implementation

会展业作为现代服务业的重要组成部分，其在提升城市形象、带动产业发展等方面发挥着重要作用。其中，会展接待服务一般都会贯穿于会展活动的各个环节，从前期的客户邀约、信息告知到中期的现场签到、引导咨询再到后期的满意度调研、反馈处理等等，其服务的质量能够对会展活动的品牌价值、市场口碑等造成直接影响^[1]。所以，这就对市场对接待服务的专业素养和综合能力提出了更为严格的要求。在此形势下，为促进教育与产业精准对接，技工院校可以积极探索会展接待服务工学一体化课程的优化设计和实施，从而更好地满足会展行业的人才需求。

一、技工院校会展接待服务工学一体化课程设计与实施的意义

（一）契合技工院校技能人才培养的核心目标

会展接待服务岗位所涉及的工作内容有很多，比如展位引导、客户咨询、现场协调、应急处理等等，这就要求工作人员除了要熟练掌握会展行业的相关基础理论和礼仪规范，还要具备较高的沟通能力、灵活应变能力等^[2]。技工院校通过加强对会展接待服务工学一体化课程的优化设计与实施，可以让学生“在做中

学，在学中做”，促进理论教学与实践操作有机结合，从而让学生在中学会学以致用，这样就能有效避免传统教学中理论与实践相脱节的问题出现，有利于让人才培养更契合技工院校的办学定位。

（二）满足会展行业对高素质人才的迫切需求

随着社会经济不断发展，我国会展行业的规模和数量正在不断扩大，其国际影响力也在不断提升，对于会展接待服务人才的数量和质量要求也更高。但从目前来看，市场上部分会展接待人员的应急处理能力和职业素养存在一定的欠缺，很难满足高端

展会的服务需求。而技工院校通过工学一体化课程设计和教学实施,可以聚焦会展接待服务岗位的核心能力要求,有针对性地对学生进行专业技能、职业素养进行培养。这样做,能够为会展行业输送更多具备岗位适配能力的高素质专业人才,有利于有效缓解会展行业人才供需矛盾,从而更好地推动会展行业高质量发展。

二、技工院校会展接待服务工学一体化课程的设计

(一) 设计理念

1. 以岗位需求为导向

技工院校在进行课程设计之前,需要深入会展企业或行业协会展开调研,积极访谈一线岗位工作人员,通过这种方式对会展接待服务岗位的工作内容、技能要求、职业素养等进行系统性了解和梳理,然后再以此为基础和依据将岗位实际需求转化成具体的课程目标和教学内容,借此来进一步提高课程设计的实用性,从而确保学生所学技能与岗位实际需求相适配^[3]。

2. 以工学结合为路径

工学结合强调要打破课堂教学与工作岗位的界限,需要教师将真实的工作场景引入课堂,其目的主要是为了让学生在相对真实的工作环境中不断提升自身的专业技能和综合素养。一方面,技工院校可以依托于校内实训场地积极搭建模拟会展接待场景,另一方面则可以和会展企业建立良好的合作关系,为学生提供更多顶岗实习、跟岗学习的平台与机会,从而确保学生的学习内容和工作任务相一致、学习过程与工作过程相一致^[4]。

(二) 内容设计

1. 课程模块的构建

在工学一体化教育理念下,技工院校对于会展接待服务课程模块的构建可以分成三大模块。其中,每个模块的学习难度递增,而且既相互独立又有一定衔接,共同构成一套相对完整的课程内容体系^[5]。

首先是基础认知模块,主要包括会展行业认知、会展接待服务概述、职业素养基础等知识内容。在实际教学中,教师可以向学生分享行业案例、组织学生听讲座等方式来帮助他们全面了解会展产业的发展现状以及会展接待服务的核心价值与工作流程,从而引导他们树立正确的职业认知和服务理念。在此过程中,教师还可以引入职业礼仪基础、沟通礼仪规范等知识内容的教学,从而为学生后续的技能学习奠定坚实的基础。

其次是核心技能模块,主要是为了培养学生会展接待服务的关键技能。在工学一体化视域下,教师可以将该模块的教学根据会展接待服务的工作流程划分成四个环节:一是接待前准备,主要包括展会信息梳理、客户资料核对、接待场地布置、物资设备检查等内容;二是现场接待,主要包括客户签到登记、引导服务、咨询解答、陪同服务等核心技能的实操与训练;三是沟通服务,主要是为了培养学生的语言表达技巧、倾听技巧、跨文化沟通技巧等;四是应急处理,其目的主要是将学生置身于各种突发事件的场景(比如客户投诉、设备故障、突发安全事件等)中实现对学生应急处理能力、沟通协调等核心技能的训练^[6]。

最后是综合实训模块,主要是通过模拟完整会展接待项目或者是对接真实的会展活动,让学生全程参与会展接待服务工作,帮助他们熟悉工作流程和具体任务,从而有效提升学生的综合能力和素养。

2. 教学内容的优化

为提高课程教学内容的实用性和针对性,技工院校还需要对传统的知识内容进行重构与优化,并适当增加技能训练的教学比重。具体来看,首先,技工院校需要根据岗位需求合理地删减与岗位工作关联性较低的内容,重点保留实用性更强的知识,比如会展接待流程、规范标准等。其次,技工院校要对存在交叉重合的内容进行有机整合,比如可以将礼仪规范、沟通技巧等与具体接待场景结合起来,从而避免知识点重复教学。最后,技工院校可以对教学内容的呈现方式加以优化,将原本抽象的理论知识转化成“任务单”“操作指南”“案例脚本”等具象化的教学载体,方便学生理解和实践^[7]。

三、技工院校会展接待服务工学一体化课程的实施

(一) 实施路径

1. 教学方法创新

在工学一体化视域下,技工院校所开展的课程教学活动需要依托于新的教学方法来实现,具体可以采用以下教学方法:一是开展任务驱动教学,将每个教学模块分解成若干具体的任务。例如,在“接待前准备”教学中,教师可以设计“某展会接待物资筹备任务”的学习任务,让学生以小组为单位制定物资清单、联系供应商、核对物资数量,然后再结合学生对于任务的完成情况对学生进行针对性教育与指导^[8]。二是开展场景模拟教学,主要是依托于校内会展实训中心,搭建各种会展接待服务工作模拟场景,让学生通过角色扮演、情景演绎等方式在相对真实的场景中反复进行训练技能。三是开展顶岗实践教学,比如可以通过组织学生在展会旺季参与顶岗实习,让他们在真实工作场景中熟悉岗位流程、锤炼专业技能、提升职业素养,等到实习结束以后,还可以组织学生开展实习总结会,让他们相互分享实习的经验和收获,再由教师对学生进行针对性点评和指导^[9]。

2. 教学评价改革

教学评价是课程实施的重要一环。所以,在工学一体化视域下,技工院校还需要对教学评价的改革与优化引起重视。首先,技工院校可以开展过程性评价(占40%),将其贯穿于课程教学的全过程,主要对学生的任务完成情况、课堂表现、小组合作效果等进行考核与评价,具体可以通过任务单评分、课堂表现记录、小组互评相结合的方式来实现^[10]。其次,技工院校可以开展终结性评价(占30%),主要在课程教学结束之后进行,通常以综合实训的方式开展,其目的主要是为了让学生独立或者是以小组为单位完成一个完整的会展接待服务项目,进而实现对学生对知识与技能的综合运用能力的评价。最后,技工院校可以引入企业评价(占30%),由企业指导教师对参与顶岗实习的学生从工作态度、技能水平、团队协作等方面进行评价,从而更加全面、

客观地反映出学生的学习成果和职业能力。

（二）实施保障

1. 师资队伍保障

一方面，技工院校需要加强对校内教师的培养，可以安排教师到会展企业进行挂职锻炼、参加行业培训、参与会展项目实践，借此来达到提高教师的实践教学能力的目的。另一方面，技工院校可以从校外聘请一些会展企业的一线技术骨干和管理人员担任兼职教师，让他们定期在校内开展专题讲座、指导学生实训学习，从而打造一支优势互补的“双师型”师资队伍。

2. 课程资源保障

首先，技工院校可以积极开发校本教材，结合课程设计内容与岗位实际需求，编写兼具理论性与实践性的《会展接待服务工学一体化教程》，并配套相应的等辅助性的教学素材。其次，技工院校可以借助现代技术积极建设线上教学资源，利用校园学习平台上传教学课件、案例分析、习题等资源，为学生的自主学习提供便利。最后，技工院校可以和会展行业协会、企业合作，借

此来获取最新行业信息，并以此为依据及时更新课程资源，从而确保教学内容的时效性。

3. 校企合作保障

首先，学校教师需要和企业专家共同参与会展接待服务工学一体化课程的设计与教学实施，确保课程与行业需求同步。其次，学校可以和企业签订人才培养协议，根据企业需求定制课程内容，从而为企业定向输送技能型人才。最后，校企双方可以共同开展教学研究、技能竞赛、项目合作等活动，以达到提高人才培养质量的目的。

四、结语

总而言之，在新时代背景下，会展行业的长远发展离不开优质人才的支撑。而技工院校通过加强会展接待服务工学一体化课程的优化设计与教学实施，可以有效促进教育与产业精准对接，有利于为学生的未来就业与职业发展奠定坚实的基础。

参考文献

[1] 李瑞军. 产教融合共同体理念下会展专业人才培养研究 [J]. 教育理论与实践, 2025, 45 (30): 30-34.

[2] 胡启蕊, 张琰, 沈克, 等. 虚拟现实技术在会展专业教学中的应用研究 [J]. 信阳农林学院学报, 2025, 35 (02): 149-152.

[3] 房欣. 基于产业链的会展专业人才培养模式研究 [J]. 商展经济, 2025, (01): 161-164.

[4] 宋慧敏, 殷杰. 会展专业实践教学的创新探索 and 践行 [J]. 商展经济, 2024, (24): 166-169.

[5] 许欣, 朱文姬, 蔡灵灵. 基于就业能力提升的会展专业混合式教学路径优化研究 [J]. 中国会展 (中国会议), 2024, (04): 60-63.

[6] 白雪. 会展专业 "课程思政" 建设的理论支撑、元素挖掘与教学融入路径 [J]. 商展经济, 2023, (18): 153-156.

[7] 任芳芳. "会展策划与管理专业企业教学" 课程思政教学路径探析 [J]. 广州城市职业学院学报, 2023, 17 (03): 61-65.

[8] 张素. 活动管理思维下会展专业实践教学改革创新研究 —— 以 "校园非遗展" 为例 [J]. 商展经济, 2023, (14): 142-144.

[9] 苏畅, 陈家骥, 魏志宇. 会展人才实践能力培养的价值逻辑与完善对策 —— 以吉林艺术学院思政教育与会展结合为例 [J]. 商展经济, 2022, (22): 135-137.

[10] 张素霞, 王娜. 课程思政融入会展服务的教学研究与实践 [J]. 天津职业院校联合学报, 2022, 24 (11): 60-64+75.