

赋能职业未来 润育优雅风采——“三有”课堂在中职礼仪课程中的构建与实践研究

卢晓庆

浙江省东阳市技术学校, 浙江 东阳 322103

DOI: 10.61369/VDE.2025250021

摘要 : 随着现代服务业的升级转型, 职业人才的礼仪素养成为核心竞争力的关键组成部分。本研究针对传统中职《服务礼仪》课程长期存在的教学内容与行业需求脱节、技能训练零散低效、评价体系单一固化三大核心问题, 以建构主义理论、情境学习理论和培优增值评价理论为基础, 系统构建并实践了以“有用、有趣、有效”为核心理念的“三有”课堂教学模式。通过“岗位导向的模块化内容重构、AI 赋能的沉浸式情境创设、双路径融合的课程思政浸润、以及数据驱动的培优增值评价”四大核心策略, 形成了一套完整的课程改革方案。经过两轮教学实践证明, 该模式显著提升了课程的实用性与趣味性, 有效激发了学生的学习动机, 实现了学生从被动接受到主动建构、从知识记忆到素养内化的转变, 为其职业生涯奠定了坚实的基础。

关键词 : “三有”课堂; 课程改革; AI 赋能; 增值评价; 素养内化

Empowering the Future of Occupations and Cultivating Elegant Demeanor —— A Study on the Construction and Practice of the “Three Valuable” Classroom in the Etiquette Course of Secondary Vocational Schools

Lu Xiaoping

Dongyang Technical School, Zhejiang Province, Dongyang, Zhejiang 322103

Abstract : With the upgrading and transformation of modern service industry, the etiquette literacy of professional talents has become a key part of core competitiveness. Aiming at the three core problems that have long existed in the traditional secondary vocational Service Etiquette course, including the disconnection between teaching content and industry needs, scattered and inefficient skill training, and single and rigid evaluation system, this study systematically constructs and practices the “Three Valuable” classroom teaching mode with the core concept of “Useful, Interesting and Effective”, based on constructivism theory, situational learning theory and the theory of cultivating excellence and value-added evaluation. Through four core strategies: post-oriented modular content reconstruction, AI-empowered immersive situation creation, curriculum ideological and political education infiltration with dual-path integration, and data-driven evaluation for cultivating excellence and value-added, a complete curriculum reform plan has been formed. Two rounds of teaching practice have confirmed that this mode has significantly improved the practicality and interest of the course, effectively stimulated students' learning motivation, and realized the transformation of students from passive acceptance to active construction, from knowledge memory to literacy internalization, laying a solid foundation for their career.

Keywords : “Three Valuable” classroom; curriculum reform; AI empowerment; value-added evaluation; literacy internalization

引言

时代诉求与现实困境——礼仪课程改革的必然性与紧迫性

在加快建设高质量教育体系和国家大力发展现代职业教育的战略背景下, “立德树人”和“德技并修”已成为职业教育人才培养的根本遵循。服务礼仪作为职业素养核心内容, 其教学质量直接关系到高素质技术技能人才的培养成效^[1]。

当前中职学校《服务礼仪》课程教学仍面临诸多挑战: 课程内容与行业实践脱节, 难以满足现代服务业发展需求; 教学过程机械僵化, 缺乏真实情境的导入和内在情感的激发; 评价机制单一固化, 无法准确反映学生的成长进步^[2]。基于此, 本研究以我校《服务礼仪》课程为实践平台, 开展以“三有”课堂构建为核心的教学改革探索, 旨在通过系统性的课程重构与创新实践, 破解当前礼仪教学困境, 提升课程育人实效。

一、核心理念与理论框架：“三有”课堂的系统性阐释

“三有”课堂，即“有用、有趣、有效”的课堂，并非三个形容词的随意堆砌，而是一个基于现代教育理论、具有内在逻辑的系统性教学框架^[3]。

（一）“三有”的内涵解读

“有用”——课程的根基与价值锚点：包括即时有用和终身有用两个层面。既要让学生掌握可直接应用于工作岗位的技能，又要培养其沟通、协作、审美等终身受用的素养^[4]。

“有趣”——课程的引擎与动力源泉：通过创设真实情境、设计挑战性任务、引入互动技术，增强课堂吸引力，激发学生的学习兴趣 and 主动性^[5]。

“有效”——课程的标尺与质量保障：不仅关注知识技能的掌握，更重视学生思维方式、行为习惯与职业情操的积极转变^[6]。

（二）理论基础与模型构建

“三有”课堂的构建，深深植根于坚实的教育理论土壤：

“有用”源于建构主义理论与能力本位教育思想：建构主义认为，学习是学习者在与环境的交互中主动建构意义的过程。“有用”的课堂正是通过引入真实的岗位任务（如“梦想杯”颁奖典礼接待），让学生在解决实际问题的过程中，主动建构起对礼仪知识的深层理解，并发展出可迁移的岗位能力。

“有趣”依托于情境学习理论与游戏化学习理念：莱夫和温格的情境学习理论指出，学习本质上是“合法的边缘性参与”于“实践共同体”的过程。通过角色扮演、虚拟仿真、AI互动等技术创设的“沉浸式”学习情境，以及将学习任务设计成闯关、晋级等游戏化形式，能够让学生全身心投入“实践共同体”，在愉悦体验中达成学习目标。游戏化机制中的即时反馈、目标阶梯与荣誉体系，能够有效激活学生的大脑奖赏回路，维持长期的学习动力。

“有效”立足于多元智能理论与培优增值评价理论：加德纳的多元智能理论提醒我们，学生的优势智能各不相同。有效的教学与评价应尊重这种差异。“有效”的课堂通过引入培优增值评价，不再仅仅比较学生最终的绝对水平，而是重点关注每名学生在原有基础上的进步幅度，从而实现从“筛选”到“发展”的评价功能转变，让每个学生都能获得成就感。增值评价以其公平性和发展性，为因材施教和个性化成长提供了科学依据。基于以上理论，我们构建了“三有”课堂实践模型，以“德技并修的高素质服务人才”为培养目标，通过“内容重构、技术赋能、思政浸润、评价革新”四大策略，贯穿三类课型与五步教学流程，实现学生知识、能力与素养的协同发展。

二、实践路径：“三有”课堂的系统化构建与实施

我们围绕“三有”目标，系统性地实施了四大核心策略，并细化了操作流程。

（一）策略一：基于岗位能力模型的内容重构，夯实“有用”之基

为解决课程内容“悬浮”问题，我们彻底打破了原有以知识

点为逻辑的教材体系，转向以典型工作岗位任务为引领，进行了系统性的内容重构。

1. 深度调研，精准定位：项目组通过对本地高端酒店、会展中心、旅游景区等十余家合作企业的深度访谈与问卷调研，运用DACUM分析法，提炼出服务接待岗位的核心能力素养模型。该模型具体包括职业形象塑造、标准流程执行、情境沟通表达、突发情况应对及文化内涵展现五大维度，共计十二项具体能力点，为内容重构提供了精准的靶向。

2. 项目引领，模块化重构：以此模型为依据，我们选取了“省梦想杯中职学生征文大赛颁奖典礼”这一真实项目作为贯穿全课程的教学载体。将原有的碎片化知识点打散，并按照工作逻辑重构为三大模块、四个递进式任务、共计十六课时。

模块一：悟礼韵——职业形象与基础礼仪。重点解决“我是谁”的问题，涵盖仪容、仪表、仪态等基础规范。通过“我的职业形象设计”任务，引导学生理解第一印象的重要性。

模块二：循礼道——标准流程与情境应对。重点解决“做什么、怎么做”的问题，涵盖迎宾、引导、签到、颁奖、送别等完整接待流程，以及在不同情境下的沟通与应变技巧。通过模拟“应对挑剔嘉宾”、“处理突发状况”等场景，提升学生实战能力。

模块三：扬礼魂——文化内涵与综合展示。重点解决“如何做得有灵魂”的问题，将地方文化（“浙风十礼”）与礼仪实践相结合，进行综合性的礼仪操创编与实战演练。引导学生理解礼仪不仅是程序，更是文化与尊重的体现。

3. 岗课赛证，四位一体：课程内容主动对接1+X证书标准、对接省市职业技能大赛礼仪赛项要求，确保学生所学即岗所需、课所授、赛所考、证所评，极大增强了课程的“有用性”与“前瞻性”。

（二）策略二：依托智能技术的沉浸式情境创设，点燃“有趣”之焰

为破解教学过程的“机械枯燥”，我们充分利用现代信息技术，构建了“虚实结合、精准反馈”的沉浸式学习环境，让礼仪训练变得像游戏一样引人入胜。

虚景循礼：AI赋能下的精准化训练。在“虚景循礼”课型中，我们搭建了配备绿幕与高清摄像头的智慧实训室。学生在此模拟完成各项接待任务。核心创新在于引入了AI智能行为分析系统。该系统能够多维度捕捉，实时追踪学生的面部表情（微笑弧度、目光接触）、肢体动作（鞠躬角度、手势轨迹、步态节奏）、语音语速等超过50个关键行为指标；数据化反馈，即时生成分析报告，以数据图表和3D骨骼模型叠加的方式，直观地标出动作偏差，如“微笑亲和力指数78%”“鞠躬角度欠5°”。系统会存储历史数据，形成个人训练档案；个性化路径，系统会根据每位学生的薄弱环节，智能推送针对性的训练套餐，实现“一生一策”的个性化学习。这种即时、客观、可视化的反馈，极大地激发了学生的挑战欲和提升动力，将枯燥的重复练习变成了有趣的“通关游戏”。学生为了获得更高的“亲和力指数”和“标准度评分”，会主动进行反复练习。

（三）策略三：贯穿“双路径”的课程思政浸润，深植“有效”之魂

我们摒弃了思政元素“贴标签”式的生硬植入，转而设计了

“明暗结合、双线并行”的思政浸润路径，让价值引领如盐入水，润物无声，真正触及学生灵魂。

明线：礼仪行为背后的“精神品质”。我们深入挖掘每一项礼仪规范背后所承载的精神价值。在“引领、颁奖”的团队配合中，培养团队协作精神与责任担当意识；在“微笑、问候”的服务实践中，塑造尊重他人、真诚待客的服务之心。通过这种方式，将外在的行为规范与内在的品格修养紧密关联，使思政教育具体化、场景化。

暗线：地域文化脉络中的“文化自信”培育。我们将“浙江十礼”等地方文化品牌的内涵融入教学。例如，引导学生创作“浙江有礼”主题手势舞，将抽象的礼仪精神转化为优美的肢体语言；在讲解待客之道时，融入“木雕师傅待客茶”的传统习俗，讲述其背后蕴含的尊敬、耐心与匠心。这使得礼仪学习不再是舶来品的模仿，而是根植于本土文化的自觉与自信，实现了传统文化创造性转化与创新性发展。

（四）策略四：聚焦增值发展的多元评价体系，把准“有效”之脉

为科学衡量育人成效，我们彻底改革了“一考定音”的评价方式，构建了“多元主体、多维指标、数据驱动”的培优增值评价体系。

评价主体多元：涵盖学生自评、小组互评、专业课教师评价、班主任过程性评价、企业导师实践评价，形成立体化的评价网络，从不同视角勾勒学生成长全景。

评价维度多维：依托自行开发的《礼仪晋级手册》和UMU、学习通等信息化平台，对学生的知识掌握度（在线测验）、技能标准度（AI系统评分）、实践完成度（项目任务报告）、素养表现度（观察记录、同学评价）进行全过程、伴随性的数据采集。每个维度下设若干二级指标，确保评价的全面性与科学性。

评价视角增值：这是本体系核心理念与创新所在。我们不仅看学生最终达到了什么水平，更关注学生相对于起点的进步值。在教学过程中，平台会持续记录其表现数据，并自动生成学生的“个人能力素养成长曲线图”，清晰展示其在各个维度上的发展轨迹。这种评价方式让每一位学生，无论基础如何，都能看到自己的成长，获得持续前进的动力，真正实现了“以评促学、以评促长”，让教育回归看见“人”本身。

三、成效与反思：基于证据的实践成果与未来展望

经过两轮完整的教学实践与行动研究，“三有”课堂改革取得了显著成效，并通过多种渠道获得了验证。

（一）实践成效：学生、课程与教师的共同成长

1. 学生素养实现三维跃迁

知识与技能层面：量化数据显示，改革后班级学生的礼仪技能达标率（基于AI系统标准）从基线水平的68%显著提升至95%以上。在校级年度技能展示活动中，实验班学生的参与率与获奖率分别较对照班高出40%和35%。这些数据客观地反映了学生技能水平的普遍提升。

实践与创新能力层面：学生从“要我学”转变为“我要学”，主动策划并承担了职业教育活动周、运动会等多场大型活动的礼仪工作。学生们创作的“《礼韵东方》礼仪操”因其创意与文化内涵，受到了师生广泛好评，并已在校内推广。一名学生在其学习反思中写道：“AI系统就像一面最诚实的镜子，它让我清晰地看到每一次微笑的细微差别。在这种精准的‘教练’下，我的进步是实实在在、一目了然的。现在面对陌生人，我能自然而然地展现出真诚的微笑。”

职业素养与精神面貌层面：根据班主任、企业导师的观察反馈以及学生自评量表的前后测对比，学生在“服务意识”、“情绪稳定性”、“团队责任感”等软性素养维度上均有明显提升。学生们展现出更加自信、从容、专业的职业风采。合作企业反馈，实验班实习生在与客户沟通时显得“更老练、更有温度”。

2. 课程生态发生根本转变

课程从一门平淡无趣的“水课”转变为深受学生欢迎的“金课”。课堂出勤率稳定在98%以上，课堂氛围由沉闷转为活跃，师生关系、生生关系在项目协作中变得更加紧密。课程的影响力已辐射至校园文化，形成了“人人学礼、人人讲礼”的良好氛围。

3. 教师团队实现专业化发展。

在课程改革的过程中，项目组教师的教学设计能力、信息技术应用能力、教育科研能力均得到显著提升。围绕本课题，团队成功申报了市级教改项目一项，并发表了相关论文两篇，实现了教学相长。教师从传统的“知识传授者”转变为课程的设计者、学习的引导者和成长的见证者。

四、结束语

本研究表明，面对中职礼仪课程的现实困境，以“有用、有趣、有效”为核心理念，进行系统性的教学改革是可行且高效的。通过岗位化的内容重构、智能化的情境创设、浸润式的思政融合以及发展性的评价革新，我们成功地将《服务礼仪》课程从一套静态的“行为规训”，转变为一个动态的“素养赋能”平台。它通过激发学生的内在成长动力，培养了其适应未来职业发展的综合素养与人文精神，实现了“赋能职业未来，润育优雅风采”的育人目标。本研究为新时代背景下中职文科实践类课程的改革与创新，提供了一个经过实践检验的、具备理论深度与操作性的解决方案，具有较高的借鉴与推广价值。

参考文献

- [1] 教育部办公厅. 关于开展“技能成才强国有我”系列教育活动的通知[Z].2023.
- [2] 姜大源. 职业教育学研究新论[M].北京:教育科学出版社,2011.
- [3] 莱夫·温格. 情境学习:合法的边缘性参与[M].王文静,译.上海:华东师范大学出版社,2004.
- [4] 崔佳. 以学习为中心的教学设计新思维[M].上海:华东师范大学出版社,2024.
- [5] 邓茂洁. AI技术在教育领域的应用现状与未来趋势[J].中国电化教育,2022(8):45-52.
- [6] 刘一达. 中国人的规矩[M].北京:东方出版社,2020.08.