

情景式教学模式在商务礼仪课程中的实践研究

宇婷

郑州工业应用技术学院, 河南 郑州 451100

DOI:10.61369/EDTR.2026060019

摘 要：人们在商务活动中表现出的内在修养与素养统称为商务礼仪，在商务活动中具有重要作用。商务礼仪是相互尊重与平等交流的重要形式，是需要新时代人才必须掌握的社会型技能之一。当前，商务礼仪课程教学实践中仍存在诸多问题，影响学生商务礼仪教学质量。而通过情境式教学模式的引入，能够较好地改善教学现状，提高人才社会适应能力。鉴于此，文章主要立足情景式教学模式在商务礼仪课程中的实践研究，提出商务礼仪教学中存在的问题，概述情境式教学在商务礼仪课程中开展重要性，结合情景式教学模式在商务礼仪课程中的实践策略进行具体研究，以期可以为教师构建高质量的商务礼仪教学提供参考，促进学生社会适应能力提升。

关 键 词：情景式教学模式；商务礼仪课程；实践研究

Practical Research on the Situational Teaching Model in Business Etiquette Courses

Yu Ting

Zhengzhou University of Industrial Technology, Zhengzhou, Henan 451100

Abstract： The inherent cultivation and qualities displayed by individuals in business activities are collectively referred to as business etiquette, which plays a crucial role in business settings. Business etiquette serves as an important form of mutual respect and equal communication, representing one of the essential social skills that talents in the new era must possess. Currently, numerous issues persist in the teaching practice of business etiquette courses, affecting the quality of students' learning in business etiquette. The introduction of a situational teaching model can effectively improve the current teaching situation and enhance students' social adaptability. In light of this, this article primarily focuses on the practical research of the situational teaching model in business etiquette courses, identifies the problems in business etiquette teaching, outlines the importance of situational teaching in business etiquette courses, and conducts specific research by combining practical strategies of the situational teaching model in business etiquette courses. The aim is to provide references for teachers to construct high-quality business etiquette teaching and promote the enhancement of students' social adaptability.

Keywords： situational teaching model; business etiquette course; practical research

社会的繁荣发展，对商务礼仪人员的总体素养提出更高要求。为了满足社会发展需要，作为高素质应用型人才培养的基地，学校应积极优化商务礼仪教学方法。情境式教学模式作为新型教学方法，可实现抽象知识向具象化转化，能够改变学生的学习环境，使学生沉浸式的参与课堂活动。通过情境式教学模式在商务礼仪教学中的应用，调动学生的学习兴趣，使学生主动对商务礼仪相关问题进行研究，既可以加深学生对商务礼仪内涵的理解，又可以提高学生商务礼仪素养。

一、商务礼仪教学中存在问题

（一）教师对课程重视度不足

根据新时代发展需求，学校在对人才培养课程进行规划时，会主动迎合市场发展需要持续性的增加新课程^[1]。其中，商务礼仪课程就是其一。但是，从当前学校教师在商务礼仪课程教学中

的态度分析，明显存在教师对课程教学重视度不足问题。如，教师在商务礼仪教学中更重视理论知识的讲解，很少组织学生在情境中进行实践演练，导致课堂教学中趣味性与学生主动性不足。再如，部分教师在商务礼仪教学中，选择为学生简单讲解理论知识，过程中缺少与学生互动。教师对商务礼仪教学的态度，使学生错误地认为这一课程不重要，这不仅影响了学生职业素养提

基金项目：郑州工业应用技术学院校企合作课程建设项目“国际商务礼仪阶段性研究成果”（编号：郑工政[2025]2号项目）。

作者简介：宇婷（1979.11-）女，汉族，河南郑州人，硕士研究生，郑州工业应用技术学院副研究馆员，研究方向：礼仪文化。

高, 还不利于商务礼仪课程教学质量提高。

（二）商务礼仪教学方式单一

商务礼仪是一门综合性课程, 教师在教学中既要重视理论知识的讲解, 更要重视实践活动的开展^[9]。如此, 才可以帮助学生扎实的掌握商务礼仪知识, 提高学生商务礼仪技能和应用水平。但是, 从现阶段的学校商务礼仪开展现状分析, 明显存在教学方式单一化问题。部分教师在商务礼仪课上, 仍采用“填鸭式”“灌输式”等教学模式, 整堂课上缺少与学生有效互动, 强调学生认真听教师讲解, 让学生的学习变得单调。学生在学习理论知识后, 不能在具体的情境中对商务礼仪技能与应用进行练习, 难以明白不同商务礼仪在不同情境中的差异, 这无法提高学生职业素养。

（三）学生不重视商务礼仪学习

教师与学生在商务礼仪课堂教学实践活动中都扮演着重要的角色^[9]。因此, 学生和教师都成为教学有效性提升的关键。但从当前学生参与商务礼仪课堂活动的表现分析, 明显存在部分学生不重视这门课程学习的问题。如, 部分学生认为自己以后从事的职业未涉及商务礼仪相关, 因此不必学习与之有关的课程。再如, 部分学生认为商务礼仪课程并不是专业科目, 通常在选修课程与专业课以外的拓展课程中出现, 因此只要在考试中取得合格的分数即可, 并不需要单独的进行实践学习。学生对这门学科的不重视, 会影响他们参与活动积极性, 不利于教学质量提高。

二、情景式教学模式在商务礼仪课程中应用重要性

（一）推动教学发展

情景式教学模式与常规的“保姆式”教学模式不同。这一教学模式首先是创设与商务礼仪教学相关的情境, 其次是引导学生在情境中进行自主学习, 最后再利用教师点评、学生总结等方法实现学习的查缺补漏。通过情境式教学模式在商务礼仪教学实践中的应用, 常规的教学方式可以被改变, 这能够推动教学创新。同时, 在情境式教学模式构建的课堂活动中, 学生之间通过相互交流与沟通, 可学会相互尊重、理解与认同, 这可提升学生的德育素养。通过这样的教学活动设计, 不仅可以改变教学过程与结果, 还可以加深学生对知识的印象, 提高课堂教学质量与效率, 有利于推动教学发展^[10]。

（二）调动学生热情

随着互联网的普及, 网络逐渐成为学生生活中不可缺少的存在, 甚至有部分学生开始沉浸在网络的虚拟世界中, 逐渐对学习失去兴趣, 花费在学习上的时间也逐渐减少, 对于教师组织的课堂活动, 也是敷衍了事。学生在课堂上不主动的配合教师, 学习热情不高, 这会降低课堂教学有效性。商务礼仪是学生步入社会前需要掌握的基本技能, 教师需要主动改变这一教学现状。通过情境式教学模式在商务礼仪教学实践中的应用, 可以调动学生学习热情, 使学生在主动参与学习活动、自主练习中更好的掌握商务礼仪技能^[9]。如, 教师可为学生设定竞赛学习情境, 鼓励学生进行练习活动。学生为了赢得比赛, 会认真对待商务礼仪的学习, 表现出对商务礼仪相关学习的热情。

（三）满足职业需要

学校开展专业教学的目的是培养社会发展需要的高素质应用型人才^[9]。因此, 教师的教学活动应立足学生职业发展这一核心来开展。其中礼仪作为学生在职场活动中具备的素养之一, 如果教学过程中不重视人才商务礼仪素养培养, 将无法满足企业对学生商务礼仪的要求, 这对学生日后发展不利。将情境式教学模式应用到商务礼仪教学实践中, 能够满足本课程的“工作导向”要求。例如, 教师可将真实的职场情境引入商务礼仪课堂, 锻炼学生商务洽谈、接待等能力, 促使学生养成良好的职场礼仪, 让学生更好的适应企业发展需要。

三、情景式教学模式在商务礼仪课程中的实践策略

（一）加强教师培训, 提高教师教学能力

情景式教学模式在商务礼仪课程中的实践策略, 教师作为尤为重要的存在, 其设计的教学活动会影响教学质量。因此, 为提高情境式教学模式在商务礼仪课程教学中应用效果, 学校应主动加强教师培训, 不断提高教师情境式教学模式的应用能力。具体的教师培训活动开展中, 可以从线上培训与线下指导两个方向着手, 实现理论+实践的有效结合, 助力教师教学能力提升^[7]。

例如, 教师线上培训中, 可选择如下内容: 第一, 商务礼仪在学生职业发展中重要性。第二, 情境式教学模式概述, 其中包括什么是情境式教学模式、怎样构建情境式教学模式、情境式教学模式应用要点等。第三, 情境式教学模式在商务礼仪中应用案例。通过教师线上理论培训活动开展, 旨在帮助教师在实践时能够正确认识商务礼仪教学, 掌握情境式教学模式在商务礼仪教学实践中应用基本流程、注意事项等, 为教师进行真实的实践活动做铺垫。因为线上培训以网上学习为主, 因此学校可设定教师在规定时间内完成线上学习。对于线上培训的形式, 可以有视频直播、录播、PPT文档、图文材料、纯理论介绍等多个形式。这可以提高培训的灵活性, 满足不同教师的需求。在线下培训中, 学校可以开展教师实践交流学习活动、专家讲座、实操练习等培训活动。实践活动主要以交流经验、自主练习为主。如, 专家讲座的培训活动中, 学校邀请商务礼仪教学方面的专家, 为教师详细介绍情境式教学模式在商务礼仪课程中的具体应用, 而后组织教师进行实践演练, 针对教师的不足提供个性化指导。过程中对于教师提出的问题, 专家也需要为教师一一解答。除此之外, 为保证教师情境式教学模式学习效果, 学校还可以要求教师在真实的教学情境中应用情景式教学模式进行商务礼仪教学, 而后邀请专家对教师的实践成果进行打分, 对于分数合格的教师可给予相应的绩效奖励, 对于分数不合格的教师则可以选择扣除其当月的绩效奖励。通过线上+线下的相结合的教师培训活动开展, 既可以让教师系统的掌握情境式教学模式、商务礼仪相关的理论知识, 又能够在真实的演练中帮助教师积累更多教学经验, 转变教师教学观念, 有利于教师教学能力提高。

（二）搭建虚拟情境, 为学生布置角色任务

商务礼仪具有实践性特征。情景式教学模式在商务礼仪教学

中的应用,教师应发挥情景式教学的实践性特征,根据不同的商务情景为学生搭建实践情境,让学生沉浸式地参与实践活动中,掌握更多的商务礼仪技能,提高学生商务礼仪应用能力^[8]。智能技术在教育领域的应用,为教师构建生动的教学情境提供支持。教师可根据情境内容,为学生布置角色任务,锻炼学生的商务礼仪技能运用能力,以此促进学生职业素养发展。

例如,在商务礼仪教学中,首先,教师要明确情景创设的背景。如,企业之间进行商业洽谈,在酒店的中餐厅定制宴请服务。接着,教师应用VR虚拟技术为学生搭建中餐宴请的情境。其次,根据情景需要,教师在空白卡片上写下安排客人接待、客人落座、给客人介绍菜肴、酒、敬酒、布菜、接待等多个情境任务,而后要求学生用抽签的方式确定自己的身份角色。如此,既可以保证本次实践活动的公正与公平,还可以让学生从不同视角理解商务礼仪,帮助掌握更多商务礼仪技巧,锻炼学生商务礼仪应用能力。如,抽到负责接待的学生,需要在酒店的门口等待与迎接客人,将客人引导定制的餐厅中。安排客人落座的学生,需要负责将主宾、主人、陪同人员安排到对应位置。给客人介绍菜肴、酒、布菜的学生,则需要完成为客人介绍菜品特色、讲解酒的种类、按照商业宴请的礼仪为客人布菜,保证菜品的量适中。需要注意的是,学生在情境中进行角色扮演时,教师需要提前告知学生用标准的普通话进行商务服务活动。通过这样的情景式教学活动开展,既可以让商务礼仪教学变得真实,切实帮助学生在实践中掌握商务礼仪技能与运用,又可以激发学生学习兴趣,让学生认真对待这门课程,为后期高质量教学活动开展做好铺垫。

（三）布置情景化作业，加深学生对知识记忆

情景式教学模式不仅可以应用在课堂教学实践中,还可以为教师创新课后学习活动提供新思路。教师可通过情景化作业布置,组织学生进行总结、演练等学习活动,不断加深学生对理论与实践的印象,提高学生商务礼仪的运用能力。

例如,商务礼仪的情景化作业布置中,首先,教师可将班级学生随机分组。学生分组旨在为学生提供交流合作的机会,让学生在创造中能够灵活运用商务礼仪。其次,教师为学生布置开放性的情景任务。如,各小组学生选择一个商务情境,通过拍摄短视频的方式,对商务礼仪进行展示。这一任务,能够让学生主动回忆课堂所学与进行实践活动。最后,学生将完成的任务分享给教师。教师对学生的课后作业完成质量进行确定,指出作业中的不足,给出改正建议,而后要求学生重新梳理错误部分,改正视频内容重新递交。如,一小组学生选择商务活动中的谈判。教师对学生拍摄的视频进行分析,确定学生在交换名片环节存在不规范的问题。接着,教师将记录好的错误分享给小组学生,而后提出学生重新梳理商务礼仪,确定递交卡片时需要注意事宜等。学生根据教师的建议,重新学习商务礼仪知识,拍摄正确的视频上交。教师对学生的作业成果进行阅览,确定学生真正掌握商务礼仪技巧后,采用积极评价的方式认可学生的付出,调动学生学习兴趣,使学生日后可以积极的参与到相关活动中。通过这样的课后作业布置,既可以让学生在交流中完成商务礼仪学习,掌握相关技能,提高自己对商务礼仪的运用能力,还可以锻炼自己的问题解决、社交与合作能力。

四、结束语

总而言之,情景式教学模式在商务礼仪课程教学中的应用研究,是教师完善传统教学模式,解决当前商务礼仪教学中存在问题的的重要举措。教师通过参与培训活动提高自身情景式教学模式应用能力、运用虚拟技术搭建商务礼仪角色扮演教学情境、为学生布置情景化课后任务等,可以有效解决教学中存在的问题,满足学生职业发展需要,从而为社会培养出更多优秀人才。

参考文献

- [1] 张丽,姚启芳.情景式教学模式在商务礼仪课程中的运用[J].产业与科技论坛,2022,21(11):198-199.
- [2] 邓鹏丽,李之松.新质生产力赋能国际商务礼仪教学研究[J].太原城市职业技术学院学报,2025(6):86-89.
- [3] 吴斯.AI赋能“商务礼仪”课程教学模式探索与实践[J].高教论坛,2025(11):49-52.
- [4] 张林波,黄萍,黎秋霞,王芄.PBL联合模拟情景在健康体检护理礼仪教学中的应用[J].中国高等医学教育,2025(6):78-79.
- [5] 孟瑶.情景剧表演教学在护理礼仪教学中的应用[J].中文科技期刊数据库(引文版)教育科学,2024(11):113-115.
- [6] 孙秀娟,王淑娟.PBL联合情景模拟教学在酒店服务礼仪的应用[J].对外经贸,2023(2):128-131.
- [7] 黄靖,黄小云.中职商务礼仪情景模拟实践探索[J].发明与创新(上旬刊),2021(5):32-33.
- [8] 钱远玲.情景模拟教学法在商务礼仪课程中的应用[J].环渤海经济瞭望,2020,34(1):195-196.