

职业教育礼仪教材的场景化设计与教学应用

刘益汛

机械工业出版社有限公司, 北京 100037

DOI:10.61369/EIR.2026060006

摘 要 : 职业教育以培养高素质技术技能人才为核心, 礼仪素养作为职业核心素养的重要组成部分, 直接影响从业者的职业发展与行业形象。传统职业教育礼仪教材存在内容脱离岗位实际、教学形式固化等问题, 难以满足职业教育岗位导向的人才培养需求。场景化设计立足职业岗位真实需求, 将礼仪知识与职业场景深度融合, 实现“学用结合”, 是提升礼仪教学实效性的关键路径。本文结合职业教育的办学定位与礼仪教学的目标, 探讨职业教育礼仪教材场景化设计的原则与核心内容, 提出针对性的教学应用策略, 为职业院校礼仪教材优化与教学质量提升提供理论参考与实践意义。

关 键 词 : 职业教育; 礼仪教材; 场景化设计; 教学应用

Scenario-Based Design and Teaching Applications of Vocational Education Etiquette Textbooks

Liu Yixun

Machinery Industry Press Co., Ltd., Beijing 100037

Abstract : Vocational education focuses on cultivating highly skilled technical professionals. As a vital component of core competencies, etiquette literacy directly impacts practitioners' career development and industry reputation. Traditional etiquette textbooks often suffer from issues like content disconnected from workplace realities and rigid teaching formats, failing to meet the position-oriented talent development needs of vocational education. Scenario-based design addresses these challenges by integrating etiquette knowledge with real-world occupational contexts, achieving "learning-through-application" integration—a key pathway to enhance teaching effectiveness. This paper explores the principles and core elements of scenario-based design for vocational etiquette textbooks, aligning with the educational positioning and core objectives of vocational education. It proposes targeted teaching strategies to optimize textbook content and improve teaching quality, providing theoretical references and practical guidance for vocational institutions.

Keywords : vocational education; etiquette teaching materials; scenario-based design; teaching application

引言

教材作为教学活动的核心载体, 是连接教师教学与学生的重要桥梁, 其内容设计与呈现形式直接影响教学效果。传统职业教育礼仪教材多以理论知识堆砌为主, 侧重礼仪规范的系统性阐述, 缺乏与职业岗位的深度关联, 导致学生虽能记忆礼仪知识点, 却难以在实际职业场景中灵活运用, 出现“学用脱节”的突出问题。场景化设计强调以职业岗位真实场景为依托, 将礼仪知识转化为可操作、可实践的岗位技能, 打破理论与实践的壁垒, 契合职业教育“知行合一”的教学理念。因此, 开展职业教育礼仪教材的场景化设计研究, 探索科学有效的教学应用路径, 对完善职业素养培育体系、提升技术技能人才综合竞争力具有重要的现实意义。

一、职业教育礼仪教材场景化设计的核心原则

职业教育礼仪教材的场景化设计需立足职业教育的办学特色、礼仪学科的自身规律以及学生的认知特点, 坚守岗位导向、知行合一、实用性与层次性相结合的原则, 确保教材既符合职业岗位要求, 又能适配学生的学习与发展规律。

(一) 岗位导向原则

岗位导向是职业教育的核心特质, 也是礼仪教材场景化设计的首要原则。职业教育的礼仪教学并非通用礼仪的简单传授, 而是要贴合不同专业、不同岗位的具体礼仪要求, 实现礼仪知识与岗位需求的精准对接。不同行业、不同岗位的礼仪规范存在显著差异, 如服务类岗位侧重沟通礼仪、接待礼仪, 技术类岗位侧重

操作礼仪、协作礼仪，管理类岗位侧重商务礼仪、职场礼仪。

（二）知行合一原则

礼仪素养的培育核心在于“知行合一”，既要让学生掌握礼仪知识与规范，更要引导学生将礼仪规范化为行为习惯，在实践中灵活运用。传统礼仪教材多侧重理论知识的讲解，缺乏实践环节的设计，导致学生“知而不行”。场景化设计需打破“理论+案例”的传统模式，构建“知识传授—实践演练—行为养成”的闭环体系，将礼仪理论知识融入具体场景的实践操作中。通过场景模拟、角色扮演等形式，让学生在实践理解礼仪规范的内涵，掌握礼仪操作的技巧，实现从“知道”到“做到”的转变，真正提升礼仪实践能力。

（三）实用性原则

职业教育强调技能的实用性与应用性，礼仪教材的场景化设计需凸显实用性，摒弃繁琐、脱离实际的礼仪形式，聚焦岗位核心礼仪技能的培育。教材内容的选择与场景的设置，需围绕岗位实际工作中高频出现的礼仪场景展开，突出礼仪知识的可操作性与应用性。

（四）层次性原则

教材应根据学生的年级特点与职业成长路径，构建由浅入深、循序渐进的场景体系，从基础礼仪场景入手，逐步过渡到复杂岗位礼仪场景；同时，针对不同层次的学生设计差异化的学习任务，基础层侧重礼仪规范的掌握与基础操作，提高层侧重礼仪技能的灵活运用与应变处理，拓展层侧重职业礼仪素养的提升与职业精神的培育，实现“因材施教”，满足不同学生的发展需求。

二、职业教育礼仪教材场景化设计的核心内容

职业教育礼仪教材的场景化设计核心是构建“岗位场景—礼仪知识—实践技能”的三维内容体系，围绕职业岗位真实场景，整合礼仪知识与实践技能，实现教材内容的场景化、模块化与实操化。结合职业教育的共性需求与不同岗位的个性特点，教材场景化设计主要涵盖基础礼仪场景、岗位专项礼仪场景、综合礼仪场景三大模块，各模块相互衔接、层层递进，全面覆盖礼仪素养培育的核心内容。

（一）基础礼仪场景模块

基础礼仪场景模块是礼仪教学的基础，主要涵盖适用于各类职业岗位的通用礼仪内容，聚焦个人职业形象与基础沟通能力的培育，为学生后续学习岗位专项礼仪奠定基础。该模块的场景设计需贴合职业生活的基础场景，摒弃日常生活中与职业无关的内容，突出职业属性。核心场景包括职业形象塑造、基础沟通礼仪、职场相处礼仪三大类。

职业形象塑造场景围绕职业着装、仪容仪表、体态礼仪展开，明确不同职业类型的形象规范，引导学生树立符合职业要求的个人形象。基础沟通礼仪场景聚焦语言沟通与非语言沟通，涵盖问候、倾听、表达、回应等核心环节，培养学生的基础沟通能力。职场相处礼仪场景包括与同事、领导、下属的相处规范，涵盖协作、尊重、沟通等核心要点，引导学生构建和谐职场关

系。该模块的内容设计需简洁实用，突出可操作性，让学生快速掌握职业基础礼仪规范，养成良好的职业习惯。

（二）岗位专项礼仪场景模块

岗位专项礼仪场景模块是教材场景化设计的核心，也是体现教材岗位针对性的关键，需结合不同专业的岗位群特点，设计贴合岗位实际的专项礼仪场景与内容。职业院校专业种类繁多，不同专业的岗位礼仪需求差异较大，教材需立足专业特色，构建差异化的岗位专项礼仪内容体系，避免“一刀切”的设计模式。

服务类专业的岗位专项礼仪场景侧重接待礼仪、沟通礼仪、服务礼仪，涵盖客户接待、咨询回应、服务流程中的礼仪规范，突出热情、耐心、细致的服务理念。技术类专业的岗位专项礼仪场景侧重操作礼仪、协作礼仪、应急礼仪，涵盖岗位操作中的礼仪规范、团队协作中的沟通礼仪、突发情况中的应急处置礼仪，突出严谨、规范、负责的职业态度。管理类专业的岗位专项礼仪场景侧重商务礼仪、会议礼仪、谈判礼仪，涵盖商务接待、会议组织、商务谈判中的礼仪规范，突出专业、得体、高效的职业素养。该模块的内容设计需紧密对接岗位实际工作流程，梳理岗位高频礼仪场景与核心规范，实现礼仪知识与岗位技能的深度融合。

（三）综合礼仪场景模块

综合礼仪场景模块是基础礼仪与岗位专项礼仪的融合提升，主要设计复杂、多元的职业场景，培养学生的礼仪综合应用能力与应变处理能力。职业岗位中的礼仪实践往往并非单一场景，而是多个场景的叠加，需要学生灵活运用各类礼仪知识，妥善处理复杂问题。

核心场景包括跨岗位协作场景、突发情况处置场景、商务活动综合场景等。跨岗位协作场景涵盖不同岗位之间的沟通、协作、配合，培养学生的跨岗位沟通能力与协作礼仪素养；突发情况处置场景涵盖岗位工作中突发的礼仪冲突、服务失误等情况，引导学生运用礼仪知识妥善化解矛盾，提升应急处置能力；商务活动综合场景涵盖商务接待、会议组织、商务谈判等多个环节的融合，培养学生的综合礼仪应用能力与职业素养。该模块的内容设计需注重场景的复杂性与真实性，引导学生学会分析场景、灵活运用礼仪规范，实现礼仪素养的综合提升。

三、职业教育礼仪教材场景化设计的教学应用策略

礼仪教材的场景化设计需要配套的教学应用策略支撑，才能充分发挥教材的育人价值，实现礼仪教学的目标。职业院校需立足场景化教材的特点，创新教学模式，优化教学方法，完善教学评价，构建“场景导入—知识传授—实践演练—评价反馈”的闭环教学体系，提升礼仪教学的实效性。

（一）创新场景化教学模式，激活教学活力

场景化教材的教学应用需打破传统“教师讲授+学生记忆”的固化模式，构建以学生为主体、场景为载体、实践为核心的场景化教学模式。教师需立足教材中的场景设计，创设真实、生动的教学场景，引导学生主动参与、积极实践，实现从“被动学

习”到“主动探究”的转变。

情境模拟教学是场景化教学的核心模式，教师可结合教材中的岗位专项礼仪场景与综合礼仪场景，创设真实的岗位情境，让学生通过角色扮演、场景演练等形式，模拟岗位工作中的礼仪实践环节。在演练过程中，学生分别扮演岗位中的不同角色，完整呈现礼仪操作流程，教师则进行现场指导，及时纠正学生的不规范行为，讲解礼仪规范的核心要点与应用技巧。

（二）优化教学方法，提升教学实效

结合场景化教材的特点，优化教学方法，兼顾知识传授与实践能力的培养，提升教学实效。除了情境模拟、项目化教学等核心方法外，还可采用案例教学、小组合作学习、体验式教学等多种教学方法，丰富教学形式，激发学生的学习兴趣。

案例教学需立足教材中的场景内容，选取岗位实际工作中的真实礼仪案例，引导学生分析案例中的礼仪问题，探讨解决思路与方法，加深对礼仪规范的理解与应用。小组合作学习可将学生分为若干小组，针对教材中的综合礼仪场景，开展小组讨论、场景演练等活动。体验式教学则注重引导学生亲身参与礼仪实践，通过现场演练、岗位见习等形式，让学生在实践中感受礼仪的内涵与价值，将礼仪规范内化为行为习惯。同时，教师可采用线上线下融合的教学方式，线上借助学习平台推送场景化教学资源、布置实践任务，线下开展场景演练与现场指导，实现线上线下优势互补，拓展教学空间，提升教学效率。

（三）完善场景化教学评价，强化育人导向

教学评价是提升教学质量的重要保障，场景化教材的教学应用需构建贴合场景化教学特点的评价体系，打破传统“笔试为主、结果导向”的评价模式，建立“过程性评价+终结性评价”相结合、侧重实践能力的综合评价体系，强化评价的育人导向。

过程性评价需聚焦学生的学习过程与实践表现，涵盖课堂参

与、场景演练、项目完成、小组合作等多个环节。教师可记录学生在场景演练中的礼仪操作规范度、沟通能力、应变处理能力，评价学生对礼仪知识的掌握程度与实践应用能力；同时，可引入学生自评与互评，让学生在自评中反思自身的不足，在互评中相互学习、共同提升，增强学生的主体意识。终结性评价可采用实践考核的形式，结合教材中的岗位专项礼仪场景与综合礼仪场景，设计贴合岗位实际的考核任务，让学生完成场景模拟、礼仪操作等考核内容，重点评价学生的礼仪综合应用能力。

（四）强化师资建设与资源保障，支撑教学实施

师资队伍建设和资源保障是提升教学实效的重要支撑。在师资队伍建设方面，需定期组织礼仪教师开展培训与研修活动，重点提升教师的岗位礼仪素养、场景化教学设计能力与实践教学能力；可邀请企业行业专家开展讲座，分享岗位礼仪实践经验，促进教师了解行业最新礼仪规范与岗位需求，优化教学内容。同时，鼓励教师深入企业调研、顶岗实践。教学资源保障方面，需完善场景化教学设施，建设模拟岗位场景的实训教室，配备必要的教学设备与道具；同时，整合线上线下教学资源。

四、结语

随着职业教育的不断发展与行业岗位需求的持续升级，礼仪教材的场景化设计与教学应用也需要不断优化完善。未来，需进一步加强教材与岗位需求的精准对接，结合不同专业的岗位特点，细化场景内容与礼仪规范，提升教材的岗位针对性；同时，持续创新场景化教学模式，充分借助信息技术，打造沉浸式、智能化的教学场景，提升教学的趣味性与实效性。此外，需加强校地、校企合作，整合多方资源，推动礼仪教材场景化设计与教学应用的深度融合，为职业院校培养更多具备良好礼仪素养的高素质技术技能人才提供有力支撑，助力职业教育高质量发展。

参考文献

- [1] 杨朝晖. 基于工作过程系统化的茶艺课程活页式教材开发策略 [J]. 福建茶叶, 2023(03).
- [2] 王莹年; 徐国庆. 职业教育高质量发展的关键制度壁垒及其结构性消解 [J]. 高校教育管理, 2023(01).
- [3] 徐国庆. “活页式、手册式教材”概念辨析与应用开发 [J]. 当代职业教育, 2022(02).
- [4] 教育部办公厅关于印发《“十四五”职业教育规划教材建设实施方案》的通知 [J]. 中华人民共和国教育部公报, 2022(21).
- [5] 李永思. 融媒体时代高职文秘类课程教材的开发与建设——以新形态教材《秘书通识教育》为例 [J]. 办公室业务, 2022(03).
- [6] 阮佩洁. 初中数学教材优化策略分析——基于数学学科核心素养的视角 [J]. 亚太教育, 2022(03).
- [7] 兰小云. 职业院校专业课教材建设现状及对策：基于教师的调查分析 [J]. 中国职业技术教育, 2021(35).
- [8] 余环丽; 王启龙. 中职学校专业教材编写：实然特征与优化策略——以《餐饮服务与管理》教材为例 [J]. 职教通讯, 2021(12).
- [9] 王玉静; 刘丽; 闫智勇. 职业教育活页式教材开发研究 [J]. 教育与职业, 2021(22).
- [10] 单淮峰. 职业教育融媒体教材开发探析 [J]. 职业教育(下旬刊), 2021(07).