

哈尔滨市航空服务中等专业学校 关于校企合作制定职业礼仪培训 基地人才培养方案的原则及实施意见指南

培养方案是人才培养工作的总体蓝图，是培训教育教学工作的基本依据，是培训教学管理的重要文件，是培训教育教学改革成果的具体体现。为进一步更新培训教育思想观念，深入研究人才培养模式，深化校企合作改革，认真制定职业礼仪培训的培养方案、指导性教学计划及培训课程教学大纲，提出如下原则和实施意见。

一、指导思想和改革理念

1. 校企合作，制定与基地办学定位和培养高层次职业礼仪素质人才相匹配的人才培养方案

正确的教育思想观念是做好包括制定人才培养方案工作在内的一切教学工作的前提。当前礼仪教育面临的宏观形势是：迅猛发展并呈现高度交叉与综合的趋势；国内职业礼仪教育已经进入大众化和普及化阶段；职业礼仪教育正在进入快速发展阶段。在对职业礼仪教育目标的价值取向、基本定位重新进行深入思考的基础上，对职业礼仪培训教育培养目标进行历史性战略调整，实现由纯专业教育价值取向向着素质教育价值取向的转变，由“高级专门人才”基本定位向着“复合性应用型人才”基本定位的转变，由单一的精英教育质量观向保证人才培养基本质量基础上的以突出多样性为基本特征的质量观的转变，形成适应社会需要的“合格加

特长”的人才质量观。与此同时，我们还必须特别意识到，作为一个以职业礼仪培训为主的培训基地，应更加强调“应用型”；应面向行业培养“高层次”职业礼仪应用型人才，使其成为具有较强的可持续发展能力。

2. 树立整体知识观，贯彻以学习者为中心的课程与课程体系设计思想，构建有特色的课程体系

培训课程体系作为一个系统，整体性是它的本质特征。所谓整体知识观，即认为全部知识是相互关联的，并且可以整合为一个统一的知识体系。课程体系对于人才培养所起的作用，不是单个课程要素的结果，也不是各门学科的作用机械相加的结果，而是课程体系内各门学科以及要素之间相互联系、相互配合的结果。培训课程体系改革绝不是简单化地增加或减少几门课程的问题，而是要强调以提高学生的学习能力、实践能力、创造能力、社会适应能力和综合素质为目标，构建课程体系的总目标和各门课程的分目标内在和谐的有机整体。要摒弃以往对通识教育和专业教育价值的非此即彼的割裂性认识，每门课程的开设与否都应纳入课程体系的总体视野中思考，所开设的每门课程也不应当片面追求本门课程知识的系统性和完整性，而应强调不同课程对课程体系整体目标达成的独特作用。要按照“面向行业、拓宽基础、灵活设置培训教学方向”的思路，构建普职交叉、互为渗透、理实结合、课内外互补的课程体系，进一步完善知识、能力、素质和谐发展以能力培养为重心的高层次职业礼仪应用型人才培养体系。

“基地是自我陶冶的学校”，学生修读职业礼仪培训课程的过程就是学生成长的过程，就是学生增长经历的过程，就是不断增加经验的过程。课程本质的“经验性”突出强调了学生必须参与到课程中，即学习者不应只是课程的追随者，而应与教师一起成为课程的主人和占有者。学生的求知欲和判断力，以及控制复杂情况的能力等也都必须依靠有机的课程体系来唤起。对培训课程体系的设计就是向每一个求学者提供一套学会生存与发展的知识、技能和素质体系，实质上就是提供给学生一个超越过去，提升能力的发展蓝图。这一设计蓝图不应是预先给定的“专业框架”，而应是学生们根据社会发展需要、学校实际情况以及自己的兴趣爱好等，在条件许可的范围内对自己未来前途的理想谋划，是“以实际修读课程的主干性结构体现其素质”的运筹。要坚持“以学生发展为本”的培训课程体系设计思想，就应该打破以课堂、教材和教师为中心的局限。

整体集成性和实践体验性是培训教育课程应具有的两个基本属性。在构建职业礼仪培训教育课程体系时，应淡化基于严密学科逻辑体系的所谓“学科中心”课程观，要强化基于社会现实问题的“社会中心”课程观和基于人的全面发展和亲身实践体验的“学生中心”的课程观，在制定人才培养方案工作中，应重新审视培训教育课程的教学目标，校企合作，科学地组织课程开发，通过集成化整合理论课程体系、多途径拓展实践类课程体系、分类集成人文与社会科学课程体系，强化学生高度集成化的知识素养、以实践能力为核心

的能力素养以及人文艺术和道德素养的获得。

3. 固化产学合作教育改革成果，强化面向应用、回归实践的教学特色

在制定培养方案工作中，应主动适应社会经济与社会发展和相关行业对人才的需求，在培养规格上，以培养高层次职业礼仪应用型人才为主，主要面向生产、建设、管理、服务第一线，培养从事职业礼仪教学、应用工作的行业企业，能综合应用现代职业礼仪理论和技术手段，懂礼仪、会管理、兼备人文精神和科学精神的人才。着重培养学生的学习能力、实践能力、系统思考能力、团队合作能力、交流能力和社会适应能力为目标，深化产学合作教育，加强实验、实习教学改革，将面向应用、面向社会的思想落实到人才培养全过程。继续压缩课堂讲授式理论课教学学时，积极开展探究型、项目型课程学习和设计性、综合性、创新性实验，为学生发现、发展各自的志趣、潜力和特长留下足够的时间和空间。

4. 科学合理构建课程模块，为实施更加灵活的管理机制奠定基础

紧紧围绕培养目标，认真研究高层次职业礼仪应用型人才培养的知识体系、能力体系，科学、合理地设计系列课程模块，为学生在学业导师指导下制订适合个性特点和志趣特长的学习计划提供丰富、灵活的课程模块组合方案，以适应不同层次学生的知识、能力和素质结构要求。即通过强化课程模块的建构，扩大学生选课的自主性、知识建构的灵活性，

使学生通过不同课程模块的组合，以及课程模块内的不同课程组合制定出个性化的培养方案，从而实现人才培养规格的多样性、层次性。

二、基本原则

1. 为了服务于人的全面和谐发展，要坚持基础礼仪教育与职业礼仪教育相结合的原则

基础礼仪教育着眼于学生礼仪知识和道德和谐发展，致力于把学生培养成为知礼达礼的人，即成为有礼仪知识、广阔视野和完整人格的“有教养”的人；而职业礼仪教育，不仅能够给学生以严谨的职业礼仪知识和严格的职业礼仪技能训练，还能让学生分享深入人类某一精神活动和智力领域的经验，帮助学生养成不懈探索的学习精神，锻炼学生深入思考和解决问题的能力，即使以后并不从事所学领域的工作，也会因为学会了职业礼仪以职业态度思考实际工作中遇到的问题，从而拥有超越一般从业者的思想能力和行动能力。

在构建职业礼仪系统化的素质、能力培养体系和恰当的职业礼仪专业知识结构时，要通过顶层设计，正确处理好培养学生“做人”与“做事”、普遍价值取向的关系。在教育实现形式方面，培训课堂教学课程与课外活动课程，是职业礼仪培训教育教学不可或缺的两翼，且课外教育因素在一个人的培养和成长过程中起着非常重要的作用。

基于上述认识，职业礼仪培训人才培养方案的课程体系按基础礼仪知识教育、职业礼仪教育和综合教育三大部分构

建，每个大部分中又分别由若干个知识（能力）体系构成，其中：

基础礼仪知识教育内容包括：①礼仪基础理论；②基本技能训练；③外国礼仪文化；

职业礼仪教育内容包括：①职业礼仪基本理论；②职业礼仪技能训练；③职业礼仪应用；

综合教育内容包括：① 思想教育与公益活动；②职业礼仪研讨活动；③ 职业生涯规划指导；⑤ 自选活动等；除少部分必修内容外，综合教育实质上属于非课堂教学形式的通识教育课程，主要以学生自主选择、教师课外指导下的实践活动为主。

2. 在基础礼仪教育部分，坚持“改革、完善、巩固、提高”的原则

基础礼仪教育既是学生职业礼仪发展的基础平台，更是学生全面素质和能力发展的平台。通过加强和优化学生在基础礼仪与人文社会科学等方面的学习和训练，使学生具备基本礼仪应用能力、逻辑推理能力，人类求取知识、理解自然、理解社会与自我过程中所经常用到的礼仪应用能力，对本国或本民族文化遗产、他国历史及文化的理解和鉴赏能力，对于伦理价值的鉴别和判断能力，以及现代社会中日益重要的交流合作能力。基础礼仪教育的思想应贯穿整个礼仪教育教学过程，即使是在职业礼仪教育课程中，同样也应该在培养

学生掌握本职业礼仪专业知识与技能的同时，在礼仪领域的深度上落实基础礼仪教育目标。

学校在研究开设基础礼仪教育课程时，要关注以下几个方面：一是目的性，即紧紧围绕基础礼仪教育目标，着重于完善学生人格、提升素质、培养能力的实效性；二是校本化，即开出与学校培养目标定位相符合的、具有学校和地方特色的课程；三是民族性，要使我们的学生植根于中华文化，通过中国优秀传统文化的熏陶，提高学生对中华文化的认同感和使命感；四是国际化，即拓展学生的国际视野，使之理解和尊重文化间的差异和多元。

3. 在职业礼仪教育方面，遵循构建面向行业、宽口径的平台课程，以及构建面向应用与市场需求的方向课程的原则

人才培养方案的制定必须首先明确培养目标和培养规格，培养目标和培养规格的实现要靠课内教学与课外活动、理论教学与实践训练、校园文化熏陶与社会实践锻炼等环节综合完成。培养方案的制定就是要科学整合这些环节成为一系列的课程模块，构成符合培养目标要求的知识体系和能力培养体系。

职业礼仪培训课程体系由基础礼仪课程、职业礼仪课程共同组成。基础礼仪课程应使学生了解本学科的基本概貌、基本构架、基本原理、基本理论和基本趋势，形成较高的立足点和较广阔的视野，是对职业礼仪教育起基础和辅助作用的课程。而职业礼仪课程是主干课程。制定时要注意学科交

又，以满足培养方案中各种职业方向的需要，构建培训课程大平台。

4. 在课程体系和教学内容方面，遵循从知识体系的构建入手整体优化的原则

以培养高层次职业礼仪应用型人才为目的，能力培养的系统化比知识传授的系统性更重要。在制订培养方案时，课程体系和教学内容不求全、细，而重在精、新，要通过调动学生学习的积极性和主动性，以有限的课程和学时覆盖日益增长的知识，满足学生素质、能力培养的需要。要密切跟踪专业认证与评估的理论研究与实践进展，结合人才培养目标和定位，在分析所涵盖的知识领域、知识单元和知识点的基础上，建立基于专业知识体系的职业礼仪课程体系。通过多维度整合课程内容，理顺课程间的主次关系、层次关系和内在联系，处理好课程间的衔接，避免课程内容的简单重复与交叉。特别要明确每门课程在培养方案中的地位、作用，以及在学生能力培养方面要达到的具体、细化、可测量、可考核的目标。要适应现代经济、科技和社会发展的职业需要，努力建设培训课程平台，打破壁垒，建设综合化的新课程，防止“因人设课、因无人不设课”的情况出现，构建出知识结构和课程体系整体优化、统一性与多样性相结合的职业礼仪培训教学课程体系，培养学生运用多知识全方位、多角度思考问题和解决问题的能力。

5. 在实践教学方面，遵循面向工程、面向应用，切实提

高教学效果的原则

知识来源于实践，能力来自于实践，素质更需要在实践中养成，“崇尚实践，知行并重，坚持走实践育人之路”是办学特色。在制定培养方案的过程中，应进一步完善“以操作技能训练为基础，以提高应用能力、继续学习能力和社会实践能力为目标”的实践教学体系。要充分认识各种实践教学环节对于培养学生的实践能力和创新能力的重要性，紧密结合社会实际和实践，进一步固化产学合作教育教学改革与研究成果，将实训课程与社会实践等课内外各种实践环节有机结合起来，作为一个整体进行系统设计，做到能力培养系统化。在课外教育环节，鼓励学生参加各类竞赛、创新和相关社团活动。

以问题解决和项目导向的思路整合实践教学内容，努力使实践教学任务体现出社会实际和实践的综合化、系统性和复杂性，将面向应用的思想贯穿到实践教学全过程。在加大实践教学环节学时比例的同时，努力提高综合性实践的教学效果，并积极创造条件开设开发性实训和创新性实践项目，培养学生发现问题和解决问题的能力以及创新能力。

6. 在人才培养模式设计方面，贯彻因材施教，优化培养模式，有利于学生个性化培养的原则

在当前礼仪教育大众化、国际化背景下，要牢固树立学生是教学活动主体的思想，从以教师为中心转向以学生为中心，从培养方案与培养目标的整齐划一转向个性化、多样化，

体现因材施教的原则。在课程的设置与修读、教学环节的设计与要求等方面要充分考虑学生的基础、兴趣、特长、能力等方面差异对教学的不同要求。在培养方案中，尽量以可供选择的必修课程取代单一必修课程，增加限选课程，并通过丰富选修课程数量和提高课程质量，不断扩大学生选课自由度，激发学生学习的积极性、主动性和创造性，使学生在全面发展的同时充分展现出多样化的知识、能力结构，为实施因材施教和鼓励学生个性发展创造条件。

要改变单纯课堂灌输的教学模式，采用精讲多练、面向应用、加强指导等促进学生自主建构知识和养成能力的教学模式，切实解决课时膨胀、“满堂灌”的现象。教学过程中要以学生探究活动为主线，强调知识发现的过程，注重激发学生的学习兴趣，积极开展启发式、讨论式、探究式、案例式、项目式的教学，充分利用网络开展答疑、讨论、作业、考核等环节的辅助教学，培养学生自主创新意识和探索精神；积极推进小组学习和团队合作学习的教学形式，培养学生的学习能力、沟通能力和团队协作能力。充分利用单元考核和结业考核相结合的多次考核方式，多种方式地全面考核学生学习效果和课程目标的达成程度。加强对学习过程的监控并适时调整课程教学进程，引导学生自主学习、主动参与和主动探究，充分体现以教师为主导、学生为主体的教学理念。

三、基本要求

1. 培养方案的主要内容

(1) “培养方案制定的研究报告”：包括国内外同类的调研，发展趋势分析，人才需求分析和培训教学课程的设置依据、目标和特色描述等。

(2) “培养方案”：包括①培养目标；②培养规格与要求；③学制；④理论课程；⑤训练课程；⑥修读办法与要求（包括选课指导、综合教育等内容）；⑦指导性教学进程和其他必要的说明。

(3) “指导性教学计划”：包括按照培训教学安排的课程列表：必须标明每门课程中包含的理论授课学时数、习题课学时数、实训学时数、上机学时数，集中实践教学环节的周数及折合的学时数等，还应标出课程的平均周学时，每学期的总学时等内容。学生按照指导性教学计划中安排的次序修读课程，基地将在时间、空间和资源上优先保证其修读。学生也可以根据基地有关管理规定，自主安排个性化的学习计划。

2. 学制及学期安排

学制及学期安排根据培训要求确定，实践教学环节可根据实际教学要求，一起统筹安排。

3. 学时要求

按培养方案的制定原则，积极整合有关课程；理论课程（非独立设置的实训教学学时数应从理论课程总学时中扣除，计入实实训教学总学时中）和实训课程（也包含了非独

立设置的实训教学学时数和各个集中实训性教学环节折合的课内学时数) 教学总学时数比例控制为 3: 7。

4. 集中实训教学环节安排

积极深化实践教学改革, 在加大实践教学比重的同时, 努力提高实践教学效果, 深化产学合作教育改革, 统筹考虑各实训教学环节, 积极探索工学交替的教学模式, 扩大产学合作教育成果, 达成培养目标。

5. 课程结构、比例与考核

培养方案中的课程设置按学生的修读方式分为必修课、限选课。严格规定获得结业资格的学习成绩和各课程模块的最低成绩要求。

指导性教学计划制定过程中应注意课程安排的均衡性。