

哈尔滨市航空服务中等专业学校

职业礼仪培训课程体系制定工作方案

一、课程体系内涵

课程体系是指同一专业不同课程门类按照门类顺序排列，在一定的教育价值理念指导下，将课程的各个构成要素加以排列组合，使各个课程要素在动态过程中统一指向课程体系目标实现的系统。课程体系是实现培养目标的载体，是保障和提高教育质量的关键。其本质是教学内容和进程的总和，课程门类排列顺序决定了学生通过学习将获得怎样的知识结构，是育人活动的指导思想，是培养目标的具体化和依托，它规定了培养目标实施的规划方案。课程体系主要由特定的课程观、课程目标、课程内容、课程结构和课程活动方式所组成，其中课程观起着主宰作用。

二、职业礼仪培训课程体系开发总体思路

职业礼仪课程体系的开发结合总体发展战略、发展阶段以及人力资源规划体系的总体要求进行，在系统的岗位分析以及基于岗位素质模型的基础上展开，根据不同的能力层次及专业、岗位需求设计培训课程结构，建立从岗位到能力到课程的培训课程库。

在课程体系构成上，采用岗位型培训课程体系：这种模式将针对具体的岗位而设定，针对性强。但采用这种模式设置课程体系时不可只局限在岗位技能层面，对学习者的综合素质

提升方面的课程也必须特别关注。

三、制定培训课程体系的实施步骤和方法

第一步：成立专班 —— 领导挂帅，系统协作，全员参与

制定适合职业礼仪的培训课程体系，是一个庞杂系统的工程，也是个长期性的工程，特别是在体系建立的初期，要涉及所有岗位所有层级，需要协调各方面资源来完成。是典型的一把手工程，需要领导亲自出马，成立专门的项目组，这是做好该工作的前提。

1. 专班职责：对建立职业礼仪培训课程体系项目进行统一管理，对知识提炼和培训课程体系建立的流程、标准、形式、人员调配、时间结点控制等统一协调并提供必要的技术支持，对出现的问题集中处理。同时，通过项目小组的形式，整合资源，调动相关人员特别是各岗位的精英充分参与，引起大家对培训课程体系的高度关注和重视，推动培训课程体系顺利进行。

2. 人员组成：由学校领导亲自挂帅，各部门、系统负责人亲自参与，包括人事处人员、部门负责人、业务骨干精英、内部讲师等，同时要特别引入行业内专家顾问加入到项目组，增强培训课程体系的前瞻性和发展性。在初步试点提炼知识时，项目小组人员可以精简，等结构清晰需要实质性知识内容提炼的时候再逐步根据工作进展情况适时扩大人员范围。

3. 人员分工：学校领导主要掌控整个项目方向，并提供资源，对重大事项进行决策，对最终结果进行验收。

培训基地主要是牵头组织，负责制定培训课程体系过程中大的事项安排和日常事务性工作，并提供必要的技术培训支持。包括会议组织，岗位分析、岗位素质模型、项目管理等必要技术的培训，课程体系模式以及课程基本框架结构的确定，关键岗位知识提炼的推动，培训手册的编写督促，问题协调处理等工作内容。部门负责人和业务骨干负责对本部门、本系统的知识内容进行提炼、总结和完善。是提炼专项知识和编写本系统、部门培训课程的主力军。外部专家、顾问主要起参谋和指导作用。一些关键性课程提炼，有外部相关专家或咨询顾问参与项目小组中，知识经验就能挖掘得更加深入、专业。借助专家的力量，会起到事半功倍的效果。

第二步：知识素材盘点——挖掘历史，盘点智慧，分类整理

1. 范畴：与职业礼仪培训有关、有用的知识（经验教训），都需要总结和提炼。不仅要盘点采集的知识成果，更要对同行及外界优秀的成果进行整合。

2. 类别：知识素材的梳理要根据培训所采用的知识体系模式进行归类整理，

3. 提醒：知识梳理是一次挖掘和提升，是一个很细致的环节，也是职业礼仪文化的一次积淀和总结，需要一个漫长的过程，再加上内容非常庞杂，要注意适应发展的实际需要，逐步完善就行，关键要实用好用而且及时，要分清轻重缓急，重点突破。

对核心知识进行重点提炼总结，特别是对那些通过培训

能够大力提高学生职业能力或竞争优势的关键岗位知识，需要优先重点提炼总结。

第三步：提炼关键知识 ——理论、实践、未来发展意识的统一

在职业礼仪不断追寻现代化发展的进程中，如果理论脱离了实践，将是语言的巨人，行动的矮子；如果实践得不到有效提炼，将是资源的浪费，品牌的贬值，如果没有着眼于未来的发展意识，面对激烈的竞争，将会出现兵马“先”动而粮草“未”行，必将造成隐患。所以，在提炼关键知识时，要兼顾理论、实践、未来发展意识的统一融合。

通过盘点，在确定了关键培训内容后，项目小组要集中对其进行重点知识技能点的提炼。

关键知识技能点的提炼主要通过头脑风暴的形式进行。由基地负责主持，项目小组人员一起研讨，大家针对需要的知识各抒己见，在一种开放的讨论氛围中，让参与者充分发表各自的意见，先做加法，相互补充完善，进行脑力激荡，激发团队智慧，集思广益。然后再做减法，提炼智慧精华，逐步确定成稿。

为了提高效率效能，项目小组的人员不是固定的，也不要求所有成员都要全程参与，只有提炼到各自相关知识的时候，部门负责人、业务骨干人员都要参与，而其他部门人员可以据情列席。但有一点要特别注意，在提炼某个知识技能时，它的上下游相关的人员也需要参加，以便提出对该知识

技能要求。

在提炼形式上，按照知识技能要求，确定培训课程模版或框架。模版或框架标准一般先由基地确定初步标准，大家讨论修改通过，然后按照这些培训模版框架填写内容。

岗位培训课程框架或模板一般需要根据培训说明书、培训教学流程确定。这样知识的主次结构、关键环节都有，形成整个培训课程的框架，在这个框架的基础上，大家再往里逐步填写内容。

不同岗位的培训课程的简繁程度并不一样，要根据各岗位人员实际需要而确定。关键岗位的培训课程内容要丰富详细些，而辅助性岗位的培训课程就可以简单些。岗位内部各具体知识也不能一视同仁，关键流程的知识或者人员容易出问题的知识可以详细提炼，并尽可能流程化、规范化、图表化。

一个岗位的培训课程确定也不是一次讨论就能完成的，常常需要数次、数天甚至更长的时间。其中还会出现反复，如在后一个知识讨论中，常常会发现前一个知识的不足，这时就要回头补充完善。需要参与的项目小组人员做好持久战的准备。

在知识提炼的过程中，必须本着对知识不对人的思想，必须是针对礼仪标准要求提炼所需知识，而不要被目前一些人员的行为能力所影响。

第四步：“四化”完善培训内容 —— 文字化、流程化、音像化、标准化

职业礼仪培训知识的初稿框架完成后，培训课程还没有完成。还需要把培训初稿通过文字、内部网络、邮件等形式，公布给大家，让没有参与的人员进行讨论，提取意见，尽可能把培训课程补充完善，新的修改意见补充完善后，经项目小组审核通过，培训课程就可定稿，这时可以通过纸质文字、电子文档、录音、录像等形式，把培训内容尽可能用文字化、音频化、视频化、图像化等方式进行标准规范，把理论知识转化成可看、可听、可感受的行为标准流程，只有这样才是复制传承的基础，这才是知识积累的宝贵资料。通过图文并茂的光盘、视频资料或者内部网站上的共享文档，这些都是制定课程体系的典型做法。其中培训手册式教材由于便于携带，制作简单等优点，是职业礼仪培训课程的主要载体。

第五步：提炼模式推广 —— 统一模板、强化培训、逐步推广

培训课程材料定稿后，基地负责对教材进行格式统一规范，并统一编号归档，形成标准化的培训资料，然后把这些标准化的教材以及讨论的过程方法等形成模板和样本进行培训辅导并逐步推广，其他项目小组，把这个总结提炼的流程重新走一遍，这样各个培训课程就能完善起来，整个培训课程体系就逐步建立起来。

四、建立职业礼仪培训课程体系的注意事项

（一）“本土化”改造和知识转化

在培训课程的编写过程中，对外部培训教材的引入和消化吸收非常重要。同时一定要对这些知识进行“本土化”改造和知识转化，使其更容易接受。把外部教材有效的揉进培训课程体系中，让培训课程能内外结合，更有实际意义和针对性，更有价值。

（二）及时提炼更新

知识的更新日新月异，发展瞬息万变，职业礼仪培训课程体系要紧跟时代发展的步伐及时更新，汇小流而成江海，积跬步而至千里，作为职业礼仪培训基地要由专人负责对职业礼仪知识经常性的进行收集管理，把最新经验总结快速形成标准化文件，使其与时俱进。

在培训课程日常完善和积累中，培训基地主要起督促作用，定期督促进行课程的更新和知识的收集。部门经理和业务精英是日常知识完善和积累的主要力量，把知识积累列入到自己的日常工作日程当中。