

中国传统文化嵌入高职服务礼仪课程路径探究

马怡雯

(浙江育英职业技术学院, 浙江 杭州 310018)

文化是一个国家、一个民族的灵魂,文化兴国运兴,文化强民族强。党的十八大以来,党和国家高度重视传统文化的传承与文化自信的培养。习近平总书记在党的二十大报告中强调,增强文化自信,围绕举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象建设社会主义文化强国^①。《关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见》等政策文件明确要求将传统文化精髓融入国民教育体系^②。高职院校作为培养高素质技能型人才的重要阵地,承担着传承和弘扬传统文化的重要使命^③。礼仪文化是中国传统文化的重要组成部分,在社会公共秩序和道德体系建设方面发挥了举足轻重的作用。将中国传统文化嵌入高职院校服务礼仪课程,不仅有助于提升学生的文化素养,还能增强其职业道德意识,为社会培养德才兼备的高素质人才^④。

国内外学者对中国传统文化与高职课程的融合进行了深入研究,取得了丰富的理论成果和实践经验。然而,现有研究存在一定局限:一方面,理论层面多从宏观政策解读切入,缺乏对“文化自信—课程嵌入”内在机理的深度剖析;另一方面,实践层面偏重文化符号的机械植入,忽视传统文化精神内核与职业能力培养的有机融合。这些研究空白导致传统文化嵌入课程时易陷入“表面化”“形式化”“碎片化”困境,为了扭转这一局面,本文致力于破解三大核心问题:一是如何构建文化自信理论框架与高职服务礼仪课程改革的逻辑联结,二是如何诊断当前课程中传统文化嵌入的现

实梗阻,三是如何设计兼具系统性与操作性的融合路径。本研究兼具理论价值与实践价值。在理论层面,突破传统文化与职业教育“二元对立”的思维定式,构建文化自信视域下职业教育课程改革的理论分析框架。在实践层面,为高职院校破解文化教育与技术培养的割裂问题提供方法论指导,培养兼具文化底蕴与职业竞争力的新型技术人才。在经济和文化全球化的时代背景下,本研究对推动职业教育内涵式发展、增强中国文化软实力具有重要现实意义。

一、文化自信的内涵与价值

文化自信作为一种深层次的文化意识和社会心理状态,是一个国家、一个民族对自身文化价值的深刻认识、充分肯定与积极践行。中华文化扎根于中华民族数千年的灿烂文明,涵盖了从古老的诸子百家思想到近现代的红色革命文化,再到社会主义先进文化的多元脉络。文化自信是党、国家、社会和人民对中华优秀传统文化的传承与发展,对社会主义核心价值观的认同与践行,对多元文化和外来文化的尊重与包容,对自身文化素养的认知与提升。文化自信是对中国特色社会主义文化先进性的自信,是“四个自信”的灵魂和精髓,是凝聚民族精神的强力纽带^⑤。坚持文化自信就是坚持对中华优秀传统文化的创造性转化和创新性发展,在全社会形成对社会主义核心价值观的普遍

① 邹广文.以文化自信自强铸就中国文化新辉煌[J].求索, 2023(2):16-26.

② 冀晓萍.中办国办印发《关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见》要求将中华优秀传统文化传承贯穿国民教育始终[J].人民教育, 2017(Z1):31.

③ 张成飞.中华优秀传统文化与高职院校文化育人融合实践路径探索[J].教育与职业, 2022, 1(6):108-111.

④ 王洁.中华优秀传统文化融入高职院校礼仪类课程的路径研究[J].公关世界, 2024(14):133-135.

⑤ 刘林涛.文化自信的概念、本质特征及其当代价值[J].思想教育研究, 2016(4):4.

共识和价值认同。

聚焦高职教育领域,文化自信是培育德才兼备的高素质技能人才的关键。培养文化自信有助于高职学生在学习专业技能的同时汲取中华文化中的精神养分,提升职业素养与人文情怀,筑牢理想信念根基,成长为具备国际视野又有家国情怀、具备专业技能又深谙中华文化的新时代工匠,为产业升级、社会进步、民族复兴贡献智慧力量。

二、中国传统文化与服务礼仪课程的内在联系

(一)价值观念的核心共鸣

中国传统文化以其悠久的历史积淀和深厚的哲学底蕴,孕育了“仁、义、礼、智、信”等一系列独特的人文精神和价值观念,构成了中华民族道德伦理体系的基石,形成了现代社会各行各业劳动者秉持的处世态度。中国传统文化蕴含的价值观念塑造了中华民族的精神特质,是高职学生厚植家国情怀、增强民族自豪感、坚定文化自信的力量源泉。高职服务礼仪课程作为培养服务行业专业人才的重要课程,其人才培养目标与中国传统文化在价值观念上高度契合。

(二)行为规范的相互借鉴

中国传统文化中的“礼”文化是一套包罗万千的行为规范体系,涵盖了社会生活的各个方面。从文化根源性来看,中国传统文化是服务礼仪课程的源头活水,中国传统文化的“礼”文化为高职服务礼仪课程构建学生的服务行为规范提供了丰富的资源和蓝本。传统礼仪中的“谦逊”“恭敬”“适度”等原则,被转化为现代服务行业的服务准则,这些准则既是对传统礼仪精神的现代诠释,也是提升服务质量和客户满意度的重要手段。中国传统文化全方位渗透,使服务礼仪既有实用规范,又具深厚文化底蕴,二者相得益彰。

(三)教育理念的融合共生

中国传统文化强调“教书育人,以德为先”,认为教育的首要任务是培养人的品德,这一教育理念在高职服务礼仪课程中得到了充分体现。服务礼仪课程不仅重视专业技能的训练,还注重引导学生理解并内化服务行业的职业道德规范。这种“知行合一”的教学模式,既符合中国传统教育哲

学中“学以致用”的思想,也适应了现代服务行业对技能人才综合素质的高要求。

三、中国传统文化嵌入高职院校服务礼仪课程的现状分析

(一)课程理念偏差:课堂教学重技轻文,文化自信培养不足

从教学理念来看,部分高职院校服务礼仪课程的课程理念过度聚焦于现代商务礼仪和行业规范的机械化传授,将重点主要放在培养学生能够迅速适应职场礼仪需求的技能上,而忽视了中国传统文化在服务礼仪教育中的深厚根基作用。从教育目标来看,传承中国传统文化、培养文化自信这一使命在服务礼仪课程中严重缺失。在制定教学大纲和教学计划时,未明确设定与传统文化深度融合的目标,导致学生在学习过程中只是机械地记忆和模仿礼仪动作与规范,而不理解这些礼仪规范在中国数千年文化传承中的演变脉络和文化寓意,无法将礼仪内化为个人的品德修养和文化素养。笔者所在城市的5所高职院校中,仅有两所学校在服务礼仪课程的目标设置中明确提及传统文化传承与文化自信培养。从课程设计来看,没有从宏观的文化体系角度出发,将中国传统文化中不同思想流派、不同地区、不同民族、不同时代的礼仪观念进行梳理整合,纳入服务礼仪课程体系中去。往往是零散地选取一些传统文化元素进行点缀式教学,没有形成完整、连贯、系统的课程架构,难以让学生构建起对中国传统礼仪文化体系的全面认知。

(二)内容融合不足:传统文化理解浅显,文化元素融合生硬

教学内容上,中国传统文化与高职院校服务礼仪课程的融合存在诸多缺陷。首先,对于传统文化礼仪知识的选取过于浅显和表面化。多数仅仅停留在介绍传统礼仪的基本形式,而对于这些礼仪形式背后的历史背景、社会制度以及所承载的价值观念挖掘甚少。在对某高职院校服务礼仪课程教材的分析中发现,涉及传统文化礼仪的章节,超过70%的内容是对礼仪动作和流程的描述,对文化内涵的讲解不足500字。其次,缺乏对传统文化礼仪与现代服务礼仪有机结合的深度剖析。虽

然一些院校意识到实践教学的重要性,并尝试在服务场景模拟、实习实训等环节中加入传统文化元素,但往往只是简单地、生硬地将传统文化形式套用到现代服务流程中,而没有考虑到两者之间的有机结合和适应性调整。在实际教学中将传统礼仪和现代礼仪割裂开来,没有清晰阐述两者之间的传承关系和演变逻辑,使得学生所学到的服务礼仪知识呈现出碎片化、割裂化的状态。再者,教学内容未能紧跟传统文化研究的新成果和现代服务行业的新需求。现代服务行业不断涌现新业态和新模式,如线上服务礼仪、跨境服务礼仪等,但教学内容没有与时俱进地将传统文化与新兴领域的礼仪规范相结合,使得学生所学知识与实际职业发展需求脱节,难以满足行业对于既懂现代服务礼仪又具有深厚传统文化底蕴人才的迫切需要。此外,教师往往难以在传授现代礼仪规范的同时,有效引导学生理解并接受传统礼仪文化的合理性,导致学生产生困惑甚至抵触情绪。例如,在强调“以客为尊”的服务理念时,如何平衡传统中的“谦卑恭敬”与现代职场中的“自信表达”成为一大难题。

(三)教学方法单一:教学模式因循守旧,课堂活力亟待激发

当前高职院校服务礼仪课程在融入中国传统文化时,教学方法存在较大局限性。在部分高职院校,传统的讲授法和示范法依然占据主导地位,“满堂灌”的教学方式使得学生缺乏主动参与和深入思考的机会,难以激发学生对传统文化礼仪的兴趣和探究欲望。对于中国传统文化中丰富多样、生动有趣的礼仪文化故事和历史典故,由于缺乏创新的教学方法去呈现和解读,学生难以体会到传统文化与现代生活的紧密联系,从而将其视为枯燥的知识记忆任务,而非鲜活的文化遗产体验。虽然服务礼仪课程强调实践操作,但在实际教学中,实践活动往往局限于现代商务礼仪场景的模拟演练,很少组织学生参与传统礼仪文化的体验活动,导致学生难以在实践中感受传统礼仪的庄重典雅及其蕴含的人文精神。此外,现代教育技术手段在服务礼仪课程教学中的应用不足。在信息技术飞速发展的时代,多媒体、虚拟现实、网络教学平台等技术手段可以为传统文化礼仪教学提供丰富的教学资源 and 生动的展示方式,但许多高职

院校的服务礼仪课程尚未充分挖掘信息化技术的潜力。

(四)教学能力薄弱:文化素养参差不齐,文化传承力有不逮

首先,教师自身的传统文化素养参差不齐。很多从事服务礼仪教学的教师,其专业背景主要集中在现代礼仪学、旅游管理、酒店管理等领域,虽然在现代服务礼仪教学方面具备扎实的专业知识与实践技能,但对于中国传统文化的系统学习和深入研究相对不足。部分教师在讲解服务礼仪时,往往只能照本宣科地讲解现代礼仪规范,难以旁征博引传统文化典故、经典文献来阐释礼仪的根源与精髓,难以从文化高度为学生解读服务礼仪的内涵与价值,难以深入剖析传统文化在服务理念、服务态度、服务行为规范等方面的具体体现和转化应用。其次,教师缺乏将传统文化与服务礼仪课程有机融合的教学能力。部分教师具备一定的传统文化知识储备,但在实际教学中,不懂得如何根据课程的教学内容与学生的认知水平选取合适的传统文化元素,如何巧妙地将传统文化元素融入服务礼仪的教学环节中。此外,教师培训体系不完善,缺乏针对传统文化礼仪教学的专业培训。高职院校为教师提供的传统文化培训课程和学习交流机会较少,教师在传统文化知识更新和教学方法改进方面受到限制,难以提升自己在传统文化礼仪教学方面的专业水平。

四、中国传统文化嵌入高职院校服务礼仪课程的路径分析

(一)重塑课程理念,夯实文化育人根基

教育理念是课程的灵魂所在,将中国传统文化融入服务礼仪课程,需要明确服务礼仪课程的文化属性,深挖传统文化中的“礼”之精髓,确立“以文化人、以礼育人”的课程理念,打破单纯技能传授的狭隘视域。将中国传统文化融入课程目标,首先要明确文化传承与价值塑造的方向。在知识目标方面,不仅让学生掌握现代服务礼仪的基本理论和操作规范,还应深入学习中国传统礼仪文化的丰富内涵,如儒家的“礼治”思想、传统礼仪中的“五礼”体系等,使学生明白礼仪在中国社会发展中的重要地位和深厚底蕴,拓宽文化视野,增强

文化自信。技能目标方面,引导学生从传统礼仪的行为举止中汲取精华,通过对比古今礼仪动作让学生理解礼仪的演变过程,并掌握如何在现代服务场景中巧妙融入传统礼仪元素,使服务行为更具文化感染力和亲和力。在情感态度与价值观目标上,让学生在内心深处认同并愿意践行中国传统美德,将传统文化中的人文精神融入日常服务行为中,塑造真诚、友善、敬业的职业品格,以良好的精神风貌服务社会,成为传统文化的传播者和践行者。例如,苏州工艺美术职业技术学院建立了以中国传统文化为基石、以服务礼仪规范为主线、以职业素养培养为核心的服务礼仪课程教学体系,将中华文化、非遗技艺、工匠精神全面融入服务礼仪课程的三维教学目标中。课程系统整合了《周礼》《礼记》等典籍中的礼仪制度,并通过“礼仪文化史”模块让学生了解礼仪的演变脉络。该校与苏州博物馆合作开发了“非遗技艺体验”实践项目,学生在学习传统刺绣、苏扇制作等技艺时,同步接受匠人“专注、细致、守礼”的职业精神熏陶。该校还与苏州评弹团合作开设“非遗传承工作坊”,教师通过研习评弹艺人的仪态与唱腔,提炼出“声韵传情”“眼神示意”等沟通技巧,并将其转化为服务礼仪课程的教学资源。

(二)优化教学内容,渗透中国传统文化

当前很多高职服务礼仪课程大多围绕现代商务、旅游、酒店等服务行业的规范和流程展开,虽然具有较强的实用性,但缺乏文化底蕴的支撑。为了弥补这一不足,我们需要深入挖掘传统文化经典宝库,为服务礼仪课程注入丰富的文化养分。一方面,梳理传统礼仪文化资源,选取与服务礼仪紧密相关且具有时代价值的部分。从《礼记》中系统的礼仪制度到《论语》中的言行规范,都蕴含着取之不尽的礼仪智慧,彰显着传统文化对于个人品德塑造、人际关系和谐以及社会稳定发展的重要作用。另一方面,将传统文化元素有机融入课堂教学中。在讲授仪态礼仪时,引入古代对君子行止的要求,如“立如松,坐如钟,行如风”,让学生感受传统礼仪对身体姿态的精准雕琢,提升气质修养;在沟通礼仪部分,借鉴《弟子规》中“凡道字,重且舒,勿急疾,勿模糊”的教诲,教导学生清晰、沉稳、礼貌地表达。同时,融入传统节日、民俗文化中的礼仪习俗,如春节拜年、中秋团圆礼仪等,拓宽学生

文化视野,使学生在多元文化场景中把握礼仪的灵活运用,以经典为源,开启学生在服务礼仪领域的智慧之门,使其明礼于古今交融之理。例如,浙江旅游职业学院将茶文化深度融入服务礼仪课程,构建了“茶礼六艺”教学模块。课程以陆羽《茶经》为基础,设计“茶事服务礼仪”专题,涵盖茶席布置、奉茶仪态、茶语沟通等内容。例如,在“奉茶仪态”教学中,教师结合《朱子家训》“举案齐眉”的典故,要求学生双手托杯、躬身敬茶,体现“敬人谦己”的传统精神;在“茶语沟通”环节,引用《茶录》中“茶性俭,不宜广”的哲理,引导学生掌握适度服务的尺度。此外,该校联合龙井茶产区的茶企开发了“茶旅服务”实践课程,学生在茶园研学中学习采茶、制茶礼仪,并设计融合茶道表演的旅游接待方案。

(三)创新教学方法,激发课堂教学活力

创新教学方法是推动中国传统文化在高职院校服务礼仪课程中有效嵌入的关键驱动力。一方面,运用情境教学法,创设客棧、茶馆、书院等具有中国传统文化特色的场景,让学生在身临其境的体验中掌握服务礼仪的核心技能,在轻松愉悦的学习过程中领略传统文化的独特魅力。例如,广州城市职业学院构建了“礼步五修”教学模式,采用以任务为导向的情境演练法和以体验为中心的角色扮演法,根据学生专业设定了导游服务、酒店服务、空乘服务、地勤服务、景区服务等岗位情境和具体任务,通过“知书—明辨—修为一拓展—嘉许”五个步骤引导学生从对礼仪修养的初步认知到自我觉察,从主动践行到习惯养成,从内化于心到外化于行,改变了学生“学仪不知礼”的现状。另一方面,借助现代信息技术开展线上线下混合式教学,打破时间与空间的限制、传统与现代的隔阂,拓宽礼仪文化的表达方式和传播渠道。可以采用项目式教学,例如让学生策划一场传统文化主题的商务接待活动、设计一份具有传统文化特色的旅游服务方案等,以小组为单位进行项目的策划、实施和评估,提升学生的知识运用能力与综合实践能力。还可以与文化机构、博物馆、仿古景区、传统手工艺作坊等合作建立校外实践基地,让学生参与到实际的文化遗产和服务项目中,在真实场景中运用所学礼仪知识服务社会。此外,还可以鼓励学生自主策划、组织、参与文(下转第72页)