

# 简 报

第 1 期

物流人文艺术学院

商务服务教研室

2020 年 4 月 1 日

---

## 目录

<b>教学教研</b> .....	<b>2</b>
一、网络教学也听课，相互学习练本领.....	2
二、集体备课，常抓不懈.....	3
<b>专业动态</b> .....	<b>4</b>
一、会展专业进行核心课程标准建设 .....	4
二、积极进行单招宣传.....	5
<b>湖社会服务</b> .....	<b>8</b>
胡冰清老师为监局工作人员进行礼仪和沟通技巧培训 .....	8

## **教学教研**

### **一、网络教学也听课，相互学习练本领**

生机勃勃的 3 月，网络上课快一个月了，所有的老师基本熟悉了上网课的基本操作。那么，上网课的效果怎么样，如何才能更好地上好网课，其他老师的网课有什么值得学习的长处？自己的网课存在哪些不足？为了更好地促进老师们的网课教学水平，相互借鉴和学习，商务教研室要求所有老师相互听课、相互学习。要求教研室老师相互听课和教学心得交流全覆盖。各位老师积极行动，落实到位。掀起一股听课交流热潮。

2020年上半年 学院(部)在线教学课堂听课汇总表												
序号	授课教师	教师所属院部 (写部门全称)	授课课程	授课班级	听课时间 (按年月日8位 数填写)	听课节次 (第几节)	听课人员	评分	听课人员 所属部门	是否有行 政职务	听课人员 是否是督 导	网络教学
1	彭慧	物流人文艺术学院	演讲与口才	计应1901、	2020.3.10	5、6	童清华	97	物流人文艺术学院		否	职教云+qq
2	杨琼	物流人文艺术学院	旅游礼仪	旅游1901、1	2020.3.10		童清华	88	物流人文艺术学院		否	腾讯课堂
3	李翠琴	人文艺术学院	体育健康	金融1902	20200309		张必强	98	物流人文艺术学院		否	云课堂+QQ
4	童清华	人文艺术学院	湖南导游基础知识	酒店1901	20200309		张必强	98	物流人文艺术学院		否	云课堂+QQ
5	赵苗	物流人文艺术学院	酒店接待	酒店1801	2020.3.10		石通和	96	物流人文艺术学院		否	职教云+qq视
6	童一帆	物流人文艺术学院	演讲与口才	电商1905190	2020.3.10		2 石通和	97	物流人文艺术学院		否	职教云+腾讯
7	孙严信子	物流人文艺术学院	演讲与口才	计应1902 物	2020.3.10		6 胡冰清	79	物流人文艺术学院		否	云课堂+QQ
8	石通和	物流人文艺术学院	就寝知识	酒店1802	2020.3.13		1 童一帆	28	物流人文艺术学院		否	职教云+qq视
9	张必强	物流人文艺术学院	民歌演唱	酒店1802	2020.3.17		1 石通和	97	物流人文艺术学院		是	职教云+微信语
10	周原宇	物流人文艺术学院	会展场馆经营	会展1801	2020.3.20		5 胡冰清	95	物流人文艺术学院		是	云课堂+QQ
11	童清华	物流人文艺术学院	演讲与口才	Java1902	2020.3.19		3 童一帆	97	物流人文艺术学院		否	云课堂+QQ
12	杨 映	物流管理学院	会展物流	会展1801	2020.3.11		4 周晓霞	97	物流人文艺术学院		否	云课堂+QQ
13	周原宇	物流人文艺术学院	场馆运用与	会展1801	2020.3.13		6 周晓霞	96	物流人文艺术学院		否	云课堂+QQ

老师听课记录汇总表（截图）

## 二、集体备课，常抓不懈

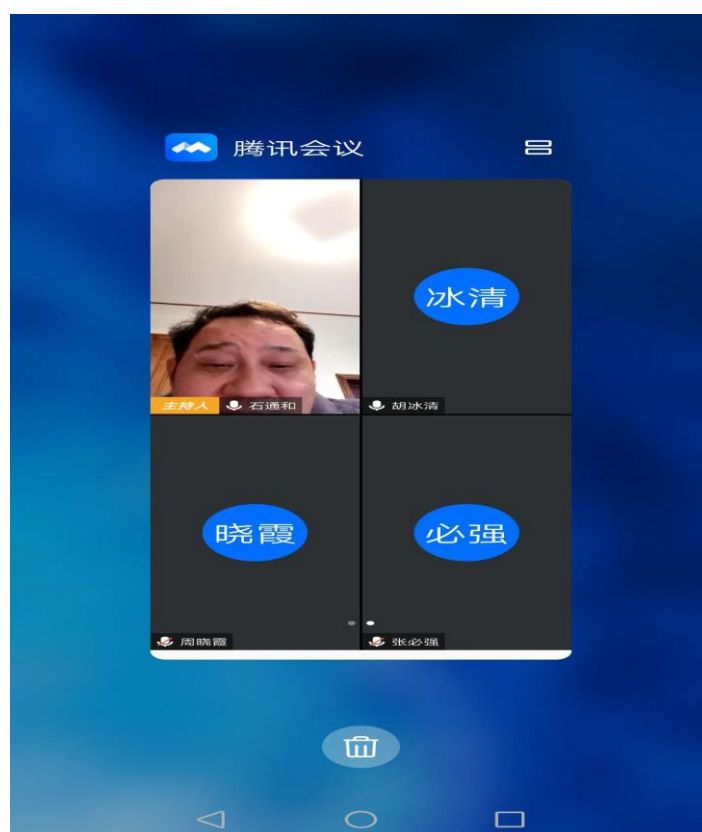
1、2020年3月7日下午，童一帆、周晓霞、童清华、石通和等以老师微信视频形式进行集体备课，商讨教师职业能力比赛内容和任务分工。

2、2020年3月31日下午，石通和、童清华、张必强、周晓霞、胡冰清、童一帆等老师在腾讯会议（网络会议）就“如何提高网络课程教学的吸引力”召开集体备课会议。

在会上，每个老师都谈到了自己上网课的心得体会，将自己如何聚焦学生注意力于课堂，提高学生网课学习兴趣和积极性进行了热烈讨论和交流，效果很好。每位老师都有收获。

最后总结出如下几条经验：

- 1) 通过评选签到幸运星、答题幸运星、当日听课之星等方式，并给予奖励，鼓励学生积极学习
- 2) 通过点名提问、抢答提问等形式，了解学生在线情况
- 3) 在课间休息的时候，通过播放歌曲等形式，让学生留在课堂
- 4) 使用学生喜欢的网络语言、表情包进行交流，积极与学生互动。



集体备课视频会议截图

## 专业动态

### 一、会展专业进行核心课程标准建设

按照教务处的要求，为了积极推进课程建设，更好的为专业发展和学生成长服务，会展专业本月进行了专业核心课程的课程标准建设，目前已完成以下核心课程标准的初稿，接下来将通过集体备课的方式，不断修改完善，融入课程思政元素，具体安排如下：

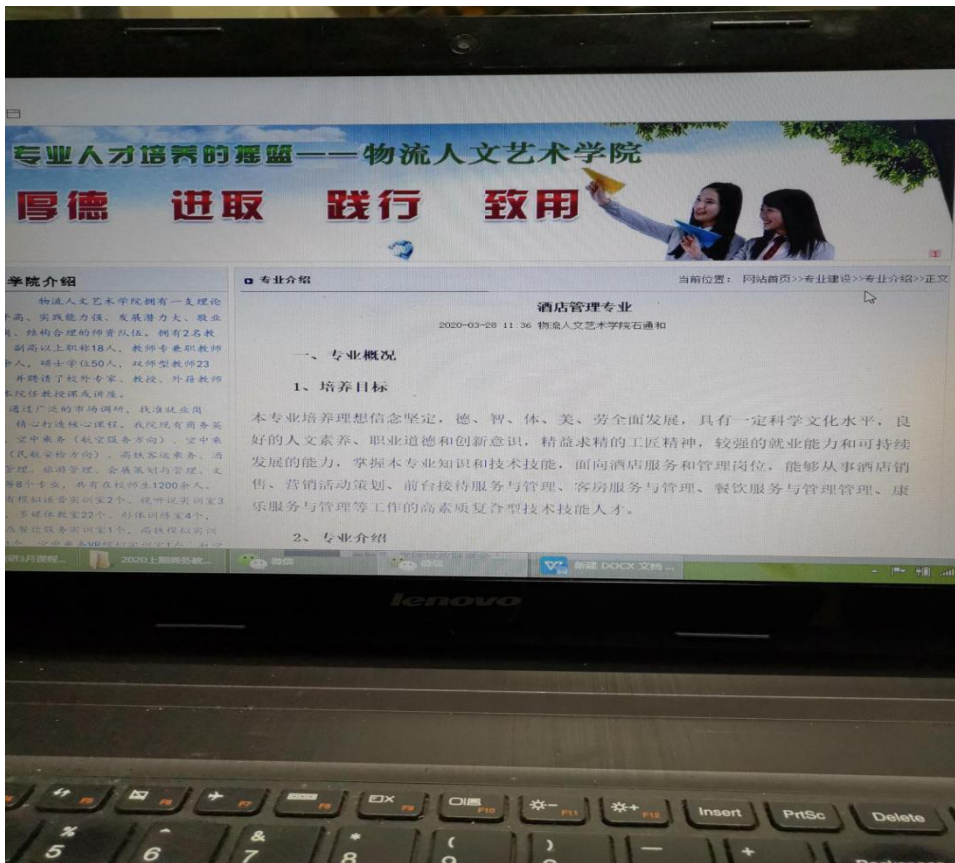
序号	课程	负责人	备注
1	《会展文案写作》	胡冰清	
2	《会展项目管理》	周晓霞	
3	《会展场馆经营与管理》	周原宇	
4	《会展客户关系管理》	汤易成	
5	《展位设计》	郭一凤	
6	《会展英语》	田园	

### 二、积极进行单招宣传

为积极应对招生，会展专业全体教师通过集体商讨的方式，完善了本专业的招生简章，为突出了专业的特色，争取更好的招生效果，我们采用了易企秀 H5 和宣传长图的方式，制作了专业宣传简章，同时在学院网站上进行招生宣传。



酒店管理专业进一步完善了本专业的招生简章，为了突出专业的特色，争取更好的招生效果，对招生宣传做了较大改动。增加了学生作品和实习就业单位等内容。



酒店管理专业介绍



学生台面设计作品



学生调制鸡尾酒部分作品

## 社会服务

胡冰清老师为长沙县市质监局工作人员  
进行礼仪和沟通技巧培训

培养人才，发展科技，服务社会，是大学的三项职能。走出象牙塔，与社会互动，主动服务社会已经成为现代大学的典型模式。3月25日，受湖南省长沙县市场监督管理局邀请，我校物流人文艺术学院胡冰清老师为该局政务审批服务窗口全体人员进行了一场服务礼仪与沟通技巧的专题培训。通过培训，旨在提高窗口工作人员职业素养，建立规范化、精细化的行为标准，营造良好的精神风貌，全面提升窗口单位服务水平和群众满意度。



胡冰清老师以《与礼相遇、真诚沟通》为主题，从窗口工作人员服务礼仪、办事群众沟通及投诉处理、窗口工作人员的心理调适与解压等三方面为与会人员全方位地进行了培训。培训内容兼具理论性、针对性和操作性，赢得培训人员的阵阵热烈掌声。

胡冰清老师以深厚的理论功底，丰富的实践经验，幽默风趣的授课风格，营造了轻松热烈的讲座气氛。参训人员认真听讲，细心领会，踊跃参加互动，大家在轻松愉快的气氛中领会了窗口服务礼仪的真谛，在交流互动中掌握窗口服务礼仪的标准。

大家纷纷表示，礼仪培训让他们受益匪浅，在今后的工作中，他们将严格要求自己，加强修炼，把端庄稳重的仪容仪表、积极向上的精神面貌、礼貌得体的言语谈吐、文雅可亲的行为举止融入到日常工作岗位中去，更好地服务广大群众，让窗口服务更具亲和力，从而打造长沙县市场监督管理政务服务的新形象。

物流学院的责任和使命就是服务社会经济各项事业，通过培养高质量专业化的人才为地方经济建设提供人才支持、技术支持和文化支持。同时发挥师资人才优势，积极为社会经济建设提供服务，以其新思想、新知识和新文化在引导社会前进中发挥积极作用。

# 长沙县市监局政务窗口服务礼仪与沟通技巧

