

# 揭阳职业技术学院



## 教 案

课程：   礼仪与沟通   任课教师：   宋小娟  

专业：   化妆品技术   班级：   252、251（3+）  

学期授课计划时数：                   36                   课时

教案 1	项目名称	模块一 成功入职 项目一 我被职场撞了一下腰——职场面对面	
教学内容	1. 认识职场 2. 认识职场礼仪 3. 认识职场沟通 4. 求职礼仪表现		
教学时间	2 课时	课 型	理论课与实践课
教学目标	1. 知识目标：了解并掌握职场及职场基本礼仪规范、求职礼仪基本要求及展现技巧； 2. 能力目标：求职中的礼仪展示能力； 3. 素质目标：养成客观理性、礼貌、换位思考的素质。 4. 思政目标：引导学生树立正确的职业道德观，增强社会责任感和使命感。培养学生在职场中坚持诚信、敬业、互助的精神，将个人发展与社会发展相结合，践行社会主义核心价值观。		
教学重点与难点	教学重点：求职礼仪的表现及在面试中的实际应用。 教学难点：如何将求职礼仪有效地展示在面试过程中，并在此过程中体现社会主义核心价值观		
教学方法	1. 理论与实践相结合 通过多媒体教学手段，结合实际案例和情景模拟，帮助学生更好地理解和掌握求职礼仪。 2. 案例分析与情境模拟 引导学生通过分析经典求职案例，结合求职中的沟通技巧，进行情境模拟，提升实际操作能力。		
教学过程	1. 引入阶段（10 分钟） <b>思政融入</b> ：从《论语》中的“己所不欲，勿施于人”和《荀子》中的“礼者，敬人也”出发，引导学生思考礼仪不仅是个人形象的外在体现，更是内在职业道德和社会责任的表达。通过经典文化的引用，鼓励学生反思礼仪在职场中的重要性，特别是与敬业、责任感等社会主义核心价值观的联系。 活动设计：展示古今中外礼仪文化的案例，特别是中国古代礼仪与当代职场礼仪的对比，引导学生讨论如何将这些礼仪运用到现代职场中。 2. 知识讲解（40 分钟） <b>思政融入</b> ：在讲解职场礼仪和沟通技巧时，将职场礼仪与职业道德相结合，强调诚信、敬业、合作等精神。教师通过案例分享，分析如何通过礼仪表达职业素养，如何通过文明沟通展现社会责任感。 活动设计：讲解职场新人应掌握的礼仪细节（如握手礼、面试着装、尊重他人）时，结合实际职场中因不良礼仪或沟通造成的负面影响的案例，提醒学生礼仪不仅关乎个人形象，还关乎团队合作与社会信任。		

	<p>3. 案例分析（30分钟）</p> <p><b>思政融入：</b>通过实际职场求职礼仪的正反面案例，引导学生思考礼仪与社会主义核心价值观的深层联系，如在面试中如何体现诚信、敬业与责任感。案例分析的核心在于引导学生树立正确的职业道德观，将个人成长与社会发展结合起来。</p> <p>活动设计：学生分组讨论分析一个面试案例，指出求职者礼仪中的不足之处以及改进方法，教师引导学生从责任感、诚信等角度进一步探讨求职者如何通过礼仪表现出个人品质和社会责任。</p> <p>4. 情境模拟与互动（45分钟）</p> <p><b>思政融入：</b>在情境模拟中，通过设计不同的职场场景（如求职面试、公司会议），让学生实践职场礼仪，并结合社会主义核心价值观进行自我表现。模拟过程中，强调如何在礼仪中体现出诚实守信、敬业爱岗、合作共赢的精神。</p> <p>活动设计：学生分组进行角色扮演，模拟职场求职或沟通场景。教师通过情境模拟的点评环节，不仅关注学生的礼仪表现，还引导学生反思如何在职场中通过言行展现自己的职业责任感和社会使命感。</p> <p>5. 总结与反思（10分钟）</p> <p><b>思政融入：</b>教师在总结时，特别强调礼仪不仅是个人成功的工具，更是个人践行社会主义核心价值观、为社会贡献力量的体现。鼓励学生通过自律、自信、诚信等品质，在未来职场中不断提升个人素养，为社会进步做出贡献。</p> <p>活动设计：教师总结礼仪与沟通的核心要点后，组织学生讨论，分享自己在求职或沟通场景中如何通过礼仪展现个人责任感，探讨未来如何在复杂的职场环境中坚守敬业精神与社会责任。</p>
作业	<p>要求学生选择一个职场情境，撰写一篇心得体会，描述自己如何在该情境中运用职场礼仪和沟通技巧，并体现个人的社会责任感。</p>
教学反思	<p>本次教学过程中，学生对职场礼仪的理解和实践有了初步的认识，但在情境模拟中部分学生仍显得不够自信。下一次教学可以加强互动环节，通过更多的情景模拟帮助学生巩固所学内容，并更加深入地探讨如何在复杂的职场环境中坚持诚信、敬业等核心价值观。</p>

教案 2	项目名称	模块一 成功入职 项目二 我用真情换你心——敲开职场大门	
教学内容	1. 求职口才表达 2. 无领导小组面试		
课 时	4 课 时	课 型	理 论 课 与 实 践 课
教学目标	<p>知识目标：了解并掌握求职口才表达基本要求及展现技巧；无领导小组面试的流程及展现要求。</p> <p>能力目标：求职中的口才表达能力；无领导小组面试展现技巧。</p> <p>素质目标：养成客观理性、礼貌、换位思考的素质。</p> <p><b>思政目标：</b>通过求职沟通与无领导小组面试的学习，培养学生诚信、自信、责任感和合作精神，树立正确的就业观与职业道德，增强社会责任感。</p> <p>强调团队协作、互助共赢的价值观，弘扬社会主义核心价值观中的“友善”与“诚信”精神，培养学生的集体意识与大局观。</p>		
教学重点与难点	<p>教学重点：求职口才表现技巧。无领导小组面试的技巧与应对策略。</p> <p>教学难点：学生如何在面试中展示得体、自然的口才表达。无领导小组面试中的角色扮演、观点表达与团队合作技巧。</p>		
教学方法	<p>案例分析法：通过视频案例分析求职口才和无领导小组面试中的关键技巧。</p> <p>情境模拟法：设计模拟面试场景，学生分组进行角色扮演，增强实践操作能力。</p> <p>讨论法：结合学生的面试表现进行点评与讨论，鼓励相互学习与反馈。</p>		

教学过程	<p>1. 引入阶段（15 分钟） 通过实际求职案例导入课程，引导学生思考职业礼仪的重要性，并初步讨论求职中的礼仪要求和基本规范。</p> <p>2. 知识讲解（45 分钟） 讲解职场礼仪、求职礼仪的基本内容，结合视频案例分析求职沟通技巧，深入探讨面试中应当注意的礼仪细节。 <b>思政融入：</b>结合社会主义核心价值观，讨论在求职过程中如何体现职业责任感和社会责任感。</p> <p>3. 情境模拟与互动（60 分钟） 让学生根据所学内容进行模拟求职，分组进行角色扮演，模拟面试过程，并现场点评。 <b>思政融入：</b>通过模拟求职情境，考察学生的礼仪展示能力和价值观实践，讨论如何在面试中展示自我并体现出社会主义核心价值观。</p> <p>4. 总结与反思（15 分钟） 回顾课程内容，总结求职礼仪的关键点。 <b>思政融入：</b>强调职业道德与社会责任感的重要性，鼓励学生在今后的职业生涯中始终坚持诚信、敬业和尊重他人的价值观</p>		
作业	<p>课后要求学生根据课堂所学，准备一份自我介绍，展示个人求职优势，录制求职视频提交。</p>		
教案 3	模块编号及名称	<b>模块二：职场形象设计</b> <b>项目一：我型我塑——优雅的身姿</b>	
教学内容	<p>1. 挺拔优雅的站姿</p> <p>2. 稳健雅致的坐姿</p> <p>3. 轻盈潇洒的走姿</p> <p>4. 优美稳健的蹲姿</p>		
课 时	2	课 型	理 论 与 实 践 课
教学目标	<p><b>知识目标：</b> 通过学习，掌握正确的站、坐、走、蹲等姿态，了解姿态常用手势语等常用相关仪态的礼仪规范。</p> <p><b>能力目标：</b> 正确理解身姿知识、运用身姿语，将所学的仪态知识内化为自己的实际行动。</p> <p><b>素质目标：</b> 通过身姿训练，培养学生自信优雅的举止，养成良好的姿态习惯，展现职业形象与风度。</p> <p><b>思政目标：</b>1. 社会主义核心价值观的引导：通过良好的身姿训练，引导学生理解自信与仪表的重要性，强调自我修养与职业素养的培养，践行社会主义核心价值观中的敬业与友善。</p> <p>2. 美好形象与习惯的塑造：引导学生认识到仪态不仅影响个人形</p>		

	<p>象，也对社会交往和职场竞争力有重要影响。强调个人形象是通过自律与不断积累塑造的过程，培养学生对自我形象管理的责任感。</p> <p>3. 自律与职业素养：通过纠正不良身姿习惯，培养学生在职业生活中的自律精神，树立健康、自信、积极的生活态度，为未来职业生涯打下良好基础。</p>
<p>教学重点 与 难点</p>	<p>教学重点：正确掌握个人仪态，包括站姿、坐姿、步态和蹲姿的要求与规范。</p> <p>教学难点：纠正学生日常生活中的不良姿态积习，帮助他们养成良好的坐立行走习惯。</p>
<p>教学方法</p>	<p>图片与视频展示法：通过图片和视频案例展示优雅的站姿、坐姿、走姿和蹲姿，帮助学生直观理解正确姿态的要求。</p> <p>教师示范与实践练习法：教师示范正确的站、坐、走、蹲姿态，学生进行课堂实训，教师逐一点评和纠正。</p> <p>比较教学法：通过展示不当姿态与正确姿态的对比，让学生清楚了解不良姿势的弊端以及良好姿势的标准。</p> <p>情境模拟法：模拟真实职场环境中的身体姿态要求，帮助学生在实践中应用所学。</p>

<p>教学过程</p>	<p>1. 导入阶段 (10 分钟)</p> <p><b>思政融入：</b>向学生展示一些名人、职业人士的照片，讨论形象在职场中的重要性，结合社会主义核心价值观中的敬业与自律，强调职场形象对职业成功的影响。</p> <p>2. 理论讲解 (40 分钟)</p> <p>站姿讲解：通过展示图片和视频，讲解如何保持挺拔优雅的站姿，强调身体姿态与自信的关系。</p> <p>坐姿讲解：讲解稳健雅致的坐姿，分析如何通过正确的坐姿展现优雅和职业素养。</p> <p>走姿讲解：通过视频示范讲解如何在职场中轻盈潇洒地行走，保持职业风度。</p> <p>蹲姿讲解：强调蹲姿在不同场合的适用性，展示如何优美稳健地蹲下。</p> <p><b>思政融入：</b>在每一个身姿讲解过程中，强调自律与形象管理不仅是个人追求的表现，也是一种职业责任和对社会交往的尊重。</p> <p>3. 实训环节 (60 分钟)</p> <p>站姿练习：学生分组进行站姿练习，教师示范并逐一点评。</p> <p>坐姿练习：学生模拟职场环境进行坐姿训练，教师引导纠正。</p> <p>走姿练习：让学生模拟职场行走，纠正不良走姿，展示如何在不同场合保持良好的步态。</p> <p>蹲姿练习：学生进行蹲姿模拟，结合日常场景纠正不规范姿势。</p> <p><b>思政融入：</b>通过不断练习与纠正，培养学生克服不良习惯的自律精神，强调良好姿态对未来职业生涯的重要性。</p> <p>4. 小组讨论与总结 (25 分钟)</p> <p>学生分组讨论在日常生活和职场中如何运用所学的姿态知识。</p> <p>每组学生展示所学内容，教师进行总结，强调形象与自信之间的关系。</p> <p><b>思政融入：</b>总结时引导学生认识到良好形象的塑造是一种长期的习惯养成过程，需要自律与坚持，同时也是对社会和他人的尊重。</p>
<p>作业</p>	<p>每位学生在接下来的一个星期内，自觉保持正确的站姿、坐姿、走姿和蹲姿，记录个人感受与变化，写一篇 500 字的反思，内容包括习惯的改变过程以及良好姿态对自信心的提升。</p>
<p>教学反思</p>	<p>学生是否掌握了正确的身姿要领，并能在日常生活和课堂实践中持续运用？纠正不良姿态的难点是否通过教师示范与学生练习得到有效解决？思政内容的融入是否让学生更深刻理解自律、责任感与职业形象的关系？如何在接下来的教学中进一步深化学生对形象管理与职业礼仪的认知，并激励他们在未来职场中不断追求更好的自我形象塑造？</p> <p>通过理论与实践相结合的教学方法，帮助学生掌握正确的站姿、坐姿、走姿、蹲姿等职场基本仪态，并通过思政融入，提升学生对自律、职业形象管理的认识，促进社会主义核心价值观在教学中的落实。</p>

教案 4	模块编号及名称	模块二：职场形象设计 项目二：我型我秀——你就是你所穿的	
教学内容	1. 服饰色彩与个性 2. 服饰款式与脸型 3. 服饰款式与体型 4. 办公室形象设计		
课 时	4	课 型	理 论 与 实 践 课
教学目标	<p>知识目标：通过学习，明确自身的色彩属性，掌握仪容的修饰要点和基本技巧；办公室形象设计的基本原则及着装的礼仪要求。</p> <p>能力目标：能够根据自身的色彩属性扬长避短的修饰和整理自己的仪容，能够在不同场合熟练得体地着装和搭配。</p> <p>素质目标：培养学生在职场中注重仪表的意识，提升个人的自信和职场竞争力。</p> <p>思政目标：引导学生通过服饰选择和仪表管理，体现社会主义核心价值观，特别是敬业精神和诚信品质。</p> <p>培养学生在外在形象与内在修养的统一中践行中华优秀传统文化，将个人形象与职业责任相结合，增强爱国情怀和社会责任感。</p>		
教学重点与难点	<p>教学重点：个体的色彩属性；仪容的修饰要点与服饰装扮的原则；</p> <p>教学难点：结合自身特点与不同场合扬长避短的修饰仪容、得体的着装</p>		
教学方法	1. 理论讲解与案例分析：通过课件展示不同场合的着装示范，结合实际案例分析服饰搭配对个人形象的影响。介绍色彩搭配、服饰款式与体型、脸型的关系，帮助学生理解并应用这些知识。 2. 情境模拟与互动：组织学生进行角色扮演，根据不同职场或社交场合设计着装方案，并进行展示。引导学生讨论如何在不同场合通过服饰体现个人素质和职业道德。		

<p>教学过程</p>	<p>1. 引入阶段（15分钟）：播放电视剧片段，引导学生思考服饰在职业形象中的重要性，并讨论不同场合的着装要求。</p> <p>2. 知识讲解（30分钟）：详细讲解服饰色彩、款式与脸型、体型的关系，介绍不同季节型人的着装搭配技巧。强调服饰的选择应体现职业精神和个人修养。</p> <p><b>思政融入：</b>过讲解中华优秀传统文化中的服饰礼仪，引导学生将个人形象管理与社会责任感相结合。</p> <p>3. 案例分析与讨论（40分钟）：通过实际案例分析，讨论如何通过着装传递个人价值观和社会责任感。分组讨论并分享如何在职场中通过服饰表达敬业和诚信的品质。</p> <p><b>思政融入：</b>强调服饰不仅是个人风格的展示，更是职业道德与社会责任的体现。</p> <p>4. 情境模拟与互动（40分钟）：学生分组设计并展示适合不同场合的着装方案，如职场面试、商务会议、社交晚宴等。- 每组展示后进行点评，讨论如何通过服饰展示个人形象与职业素养。</p> <p>5. 总结与反思（10分钟）：总结本课内容，强调服饰在职场中的重要性及其与个人价值观的关系。引导学生反思在日常生活和职场中如何通过着装管理提升个人形象和社会责任感。</p>
<p>作业</p>	<p>布置“职场形象设计”实训作业，要求学生根据不同职场场景设计一套得体的服饰搭配方案，并撰写一篇心得体会，探讨如何通过服饰展示个人的职业精神和社会责任感。</p>
<p>教学反思</p>	<p>本次教学中，学生对服饰礼仪的理解较为深入，但在实际搭配中部分学生仍需加强对不同场合要求的理解。下一次教学中，可以进一步通过更多实践活动和情境模拟帮助学生提升实际应用能力，并加强课程思政内容的渗透，帮助学生在服饰选择中更好地体现社会主义核心价值观。通过理论讲解与实践相结合的方式，帮助学生掌握服饰礼仪与搭配技巧，同时引导他们在日常生活和职场中践行正确的价值观，展现出良好的职业素养和社会责任感。</p>

教案 5		项目名称	模块三 职场日常交际 项目一 我的地盘谁做主——走进办公室
教学内容	1. 办公室称呼礼仪 2. 办公室空间礼仪 3. 办公室环境礼仪 4. 办公室手机礼仪		
课时	3	课型	理论课与实践课
教学目标	<p><b>知识目标：</b>了解并掌握办公室的基本礼仪要求，包括称呼礼仪、空间礼仪、环境礼仪以及手机使用礼仪。</p> <p><b>能力目标：</b>能够在实际生活中按照办公室礼仪要求规范自己的行为，提升职场适应能力。</p> <p><b>素质目标：</b>培养学生真诚礼貌的品质，学会换位思考，理解他人。</p> <p><b>思政目标：</b></p> <p>1. 核心价值观培养培养学生尊重他人、礼貌待人的意识，促进和谐的职场人际关系。</p> <p>2. 社会责任感：引导学生认识到良好的职场礼仪不仅是个人素养的体现，更是团队合作与社会和谐的重要因素。</p> <p>3. 中国文化自信：通过对职场礼仪的学习，让学生认识到中华文化中的礼仪精髓，增强文化自信。</p>		
教学重点与难点	<p>教学重点：办公室基本礼仪要求。</p> <p>教学难点：如何使学生能够恰当得体地运用。</p>		
教学方法	<p>案例教学法：通过实际案例导入教学内容，引导学生自主思考与分析。</p> <p>情境教学法：通过情境模拟，让学生在真实情境中实践所学，提升实际应用能力。</p>		
教学过程	<p>1. 导入阶段（10分钟）</p> <p><b>思政融入：</b>播放《中国职场》节目片段，展示职场中礼仪得体与不当的对比，引导学生思考礼仪对个人形象和团队合作的重要性。强调文明礼貌与友善是社会主义核心价值观的具体体现。</p> <p>2. 理论讲解（35分钟）</p> <p>称呼礼仪：讲解在办公室中如何恰当地称呼同事、上司及客户，强调尊重与平等的重要性。</p> <p>空间礼仪：介绍如何合理利用办公室空间，包括共享办公桌、会议室等，培养团队协作精神。</p> <p>环境礼仪：讨论保持办公环境整洁有序的重要性，鼓励学生从小事做起，践行社会责任。</p> <p>手机礼仪：强调在办公室中合理使用手机，避免影响他人工作，培养学生自律意识。</p> <p>3. 情境模拟与实践（60分钟）</p> <p>学生分组进行情境模拟，如办公室问候、共享空间使用、手机礼仪的运用等。通过角色扮演，将所学礼仪应用于模拟的职场场景中，提升实际</p>		

	<p>操作能力。</p> <p>4. 小组讨论与反馈 (20 分钟)</p> <p>每组学生分享在模拟中的体会与挑战, 讨论如何在实际工作中更好地应用礼仪知识。教师根据学生表现, 提供具体建议, 进一步强化知识点。</p> <p>5. 总结 (10 分钟)</p> <p><b>思政融入:</b> 总结本课内容, 强调办公室礼仪不仅提升个人形象, 还关系到团队的和谐与效率。通过讨论如何在未来的职场中践行礼仪, 帮助学生将社会主义核心价值观内化于心、外化于行。</p>
作业	<p>撰写一篇 500 字的反思, 内容包括学习办公室礼仪后的感悟, 以及在实际职场中如何践行文明礼貌、尊重他人。</p>
教学反思	<p>本次课是否有效传递了职场礼仪的核心内容? 学生在情境模拟中是否表现出对礼仪知识的理解与应用? 课程中的思政融入是否起到了潜移默化的教育效果? 在后续的教学中, 如何更有效地将课程思政与礼仪教学结合, 提升教学效果?</p> <p>通过案例教学与情境模拟相结合的方式, 增强学生对职场礼仪的理解和应用能力。注重思政教育的融入, 帮助学生在提升职业素养的同时, 树立正确的价值观念。</p>

教案 6		项目名称		模块三 职场日常交际 项目二 我的未来我做主——办公室沟通
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 真诚赞美</li> <li>2. 诚恳道歉</li> <li>3. 有效劝导</li> <li>4. 委婉拒绝</li> </ol>			
课时	3	课型	理论课与实践课	
教学目标	<p><b>知识目标:</b> 掌握职场沟通中的基本原则与技巧, 理解如何真诚赞美、诚恳道歉、有效劝导和委婉拒绝。</p> <p><b>能力目标:</b> 提升学生在不同情境下的职场沟通能力, 能够灵活应对办公室沟通中的各种问题, 如赞美、道歉、劝导、拒绝等。</p> <p><b>素质目标:</b> 养成真诚礼貌、换位思考的素质, 学会与他人沟通时表达尊重与理解, 促进和谐的职场关系。</p> <p><b>思政目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 核心价值观的引导: 通过沟通礼仪的学习, 引导学生理解真诚待人、文明沟通的重要性, 践行社会主义核心价值观中的友善、诚信与礼貌。</li> <li>2. 人际和谐的理念: 强调沟通是人与人之间的桥梁, 引导学生在未来职场中通过积极沟通促进和谐关系, 为建设和谐社会做出贡献。</li> <li>3. 责任感与担当: 通过分析道歉、拒绝等沟通情境, 引导学生学会承担责任、处理问题, 并展现个人担当与职业素养。</li> </ol>			

<p>教学重点 与 难点</p>	<p>教学重点：赞美、道歉、劝导与拒绝的技巧。 教学难点：如何根据不同的情景恰当地运用这些沟通技巧，做到合时宜、适度且得体。</p>
<p>教学方法</p>	<p>案例教学法：通过具体职场沟通案例的展示和分析，帮助学生理解实际操作中的沟通技巧。 情境模拟法：学生通过实际模拟沟通场景，将学到的技巧应用到真实职场环境中。 引导式讨论法：小组讨论与反馈，引导学生在讨论中巩固所学内容。</p>
<p>教学过程</p>	<p>1. 导入阶段（15分钟） <b>思政融入</b>：引导学生回顾近年来社会上知名企业和公众人物因不当行为而进行公开道歉的案例，讨论道歉的意义和价值。 强调“勇于承担责任”是个人职业素养和道德的体现，符合社会主义核心价值观中诚信的要求。</p> <p>2. 理论讲解（30分钟） 真诚赞美：介绍如何通过语言表达对他人的欣赏与尊重，培养团队意识和和谐的人际关系。 诚恳道歉：讲解道歉的基本原则与方式，强调道歉不仅是个人错误的承认，更是责任感的体现。 有效劝导：教授如何在职场中通过有效的沟通技巧劝导他人，强调换位思考与理解他人的重要性。 委婉拒绝：讨论如何在不伤害他人感情的情况下，适当地拒绝不合理的请求，培养学生的自我保护意识与沟通技巧。</p> <p>3. 案例分析与讨论（40分钟） 分析不同情境下的赞美、道歉、劝导、拒绝的案例，学生分组讨论如何在这些情境中应用合适的沟通技巧。 <b>思政融入</b>：通过讨论赞美和道歉的社会影响，引导学生树立真诚礼貌、关心他人的道德意识，强化对社会责任感认识。</p> <p>4. 情境模拟与实践（40分钟） 学生以小组为单位模拟职场沟通场景，例如同事间的赞美、向上司道歉、劝导同事等，练习如何在实际情况下运用沟通技巧。 <b>思政融入</b>：在模拟过程中，强调相互尊重、真诚待人的重要性，帮助学生将社会主义核心价值观融入日常沟通中。</p> <p>5. 反馈与总结（10分钟） 学生分享在情境模拟中的体会和感受，教师根据表现给予指导和反馈。 <b>思政融入</b>：通过总结，帮助学生认识到良好的沟通不仅仅是职业素养的体现，也是一种道德品质的展现，鼓励学生将这些原则应用于日常生活和未来工作中。</p>

作业	撰写一篇 500 字的反思,内容包括如何在日常生活中应用赞美、道歉、劝导和拒绝的技巧,以及这些技巧对个人和团队关系的影响。
教学反思	<p>学生是否掌握了沟通技巧,并能在不同情境下灵活运用?情境模拟环节是否有效提升了学生的实际操作能力?思政融入的内容是否使学生更加重视沟通中的责任感和社会影响?如何在今后的课程中更加深入地将思政教育与礼仪沟通教学结合,帮助学生在职业技能提升的同时,更好地践行社会主义核心价值观?</p> <p>通过案例分析和情境模拟,帮助学生掌握职场沟通的基本技巧,同时注重思政教育的融入,培养学生的责任感、文明礼貌意识,以及在职场中的道德素养。</p>

教案 7	模块编号及名称	模块三 职场日常礼仪 项目三:海内存知己——记住我	
教学内容	1. 自我介绍时的礼仪表现 2. 自我介绍的口语表达		
课时	2	课型	理论课与实践课
教学目的与要求	<p>知识目标:了解自我介绍时的礼仪要求,掌握自我介绍的内容与表达方式。掌握不同场合下的自我介绍技巧,如正式与非正式场合的差异。</p> <p>能力目标:提高学生的自我展示能力,能够准确、得体地介绍自己。在模拟中增强表达能力和人际交往技巧。</p> <p>素质目标:培养学生的语境感,能根据不同场合调整自我介绍。培养谦逊而自信的态度,增强与他人沟通的自觉性。</p> <p><b>思政目标:</b>通过自我介绍的学习,培养学生自信、自尊,同时能够尊重他人,建立良好的第一印象。树立积极的人生观和价值观,践行社会主义核心价值观中的“诚信”和“友善”。</p> <p>强调在沟通中展现真诚与谦虚,强调尊重与互助在职场中的重要性,弘扬集体主义精神。</p>		
教学重点与难点	<p>教学重点:自我介绍的场合、内容与方法</p> <p>教学难点:自我介绍的内容与方法</p>		

<p>教学方法</p>	<p>案例分析法:通过视频或实际案例,分析自我介绍的最佳表现方式。</p> <p>情境模拟法:设计模拟自我介绍场景,学生分组进行实训,增强表达和实践能力。</p> <p>讨论法:引导学生讨论不同场合下自我介绍的差异与要点。</p> <p>心理小游戏:结合小游戏,帮助学生认识自我,增强自信。</p>
<p>教学过程</p>	<p>1. 导入(10分钟) 通过案例视频展示自我介绍的不同风格,引导学生思考自我介绍在日常职场交往中的重要性。</p> <p><b>思政融入:</b> 强调自我介绍不仅仅是信息传递,更是展现个人礼仪和素质的机会,导入“诚信”和“礼貌”的价值观。</p> <p>2. 自我介绍的礼仪表现(50分钟)</p> <p>理论讲解:讲解自我介绍的礼仪要求,包括着装、仪态、眼神交流、握手等。</p> <p>案例分析:通过视频展示,分析得体的自我介绍如何给人留下良好印象。并讨论常见错误。</p> <p>心理小游戏:引导学生通过小游戏进行自我认知,了解自己在他人心中的印象。</p> <p>3. 自我介绍的口语表达(60分钟)</p> <p>理论讲解:介绍自我介绍的内容与表达技巧,如如何简洁明了地介绍自己、如何根据不同场合调整介绍内容。</p> <p>情境模拟:设计不同的自我介绍场景(如求职面试、朋友聚会等),学生分组进行模拟演练,教师点评并引导学生改进。</p> <p>讨论与反馈:学生互评自我介绍中的优缺点,结合教师的反馈,进行小组讨论,明确自我介绍中需要注意的细节与表达技巧。</p> <p>4. 总结(15分钟)</p> <p><b>思政融入:</b> 强调在自我介绍中展现出真诚、礼貌的品质,树立谦逊自信的形象。结合“诚信”与“礼貌”两大思政元素,引导学生在日常生活和职场中保持真诚与友善,增强责任感和社会认同感。鼓励学生将课堂所学的礼仪与沟通技巧应用于实际人际交往中,不断提升自己的人际沟通能力。</p>
<p>作业</p>	<p>要求学生根据不同场合(如正式面试、社交场合)设计并录制两种自我介绍视频,提交并进行课堂分享与反馈。</p>

教学反思	在课程结束后，反思学生对自我介绍礼仪及技巧的掌握情况，分析学生的表现是否能够展示出适当的礼仪风度。- 观察思政目标的融入效果，反思学生在表达自我的同时，是否能够体现谦逊、礼貌的品质。
------	---

教案 8	模块三 职场日常礼仪 项目四：为他人作嫁衣裳——认识他		
教学内容	1. 介绍他人时的礼仪要求 2. 介绍他人的内容与表达方式		
课 时	2	课 型	理 论 课 与 实 践 课
教学目标	<p>知识目标：掌握介绍他人的礼仪要求；解为他人作介绍的内容与表达方式。</p> <p>能力目标：掌握为他人作介绍的时机、顺序与方法；提升学生在职场中协助他人展示的能力；</p> <p>素质目标： 培养学生的语境感、谦逊与自信的品质；培养团队协作意识和为他人着想的精神。</p> <p><b>思政目标：</b></p> <p>1. 通过介绍他人的礼仪，培养学生尊重他人、关心他人的优良品德；</p> <p>2. 将社会主义核心价值观中的“友善”融入课堂，引导学生在生活与职场中以诚待人、关心他人，体现社会主义和谐社会的人际关系。</p> <p>3. 激发学生团队合作的意识，让学生在职场中懂得谦逊与责任担当，培养集体荣誉感和奉献精神。</p>		
教学重点与难点	<p>教学重点：为他人作介绍的时机、顺序与方法。</p> <p>教学难点：掌握适当的介绍顺序与方法，在实践中灵活应用。</p>		
教学方法	<p>1. 案例导入法：通过职场中的实际案例，引导学生了解适当介绍他人重要性；</p> <p>2. 课堂讨论法：通过师生互动，共同归纳出介绍他人的礼仪与口语表达方式；</p> <p>3. 情境模拟法：通过设定任务情境，让学生进行模拟实训，巩固所学知识。</p>		

<p>教学过程</p>	<p>1. 导入（10分钟）：通过一个现实职场中的短视频案例展示在工作场合如何介绍他人的得体与不当之处，引发学生思考为什么恰当介绍他人很重要。</p> <p><b>思政融入：</b>引导学生思考“为他人着想”不仅是职场中的礼仪，更是社会主义核心价值观中“友善”的具体体现。</p> <p>2. 理论讲解（30分钟）：讲授介绍他人的基本礼仪规范，包括：什么时候需要介绍他人、如何介绍、适当的表达方式和语境。通过PPT展示不同场合的介绍顺序（如职场、社交场合等）。</p> <p><b>思政融入：</b>结合生活中的实际案例，强调在不同场合尊重他人的重要性，体现谦逊与自信的美德。</p> <p>3. 课堂讨论（20分钟）：让学生分组讨论，在不同场合下应如何介绍他人。总结学生的讨论成果，教师补充和指导，帮助学生归纳适合不同场景的介绍方式。</p> <p>4. 案例分析（20分钟）：通过展示一段职场沟通的短片，要求学生分辨其中的礼仪得失，并讨论如何改进。</p> <p><b>思政融入：</b>结合分析案例，提醒学生在任何场合都应以诚待人，尊重同事与朋友，展现素养。</p> <p>5. 情境模拟实训（45分钟）：根据课堂知识，学生分组进行“为他人介绍”的情境模拟，教师点评。任务设置：模拟不同场合，如商务会议、社交活动等，学生要分别扮演介绍者和被介绍者，展示完整的介绍过程。</p> <p><b>思政融入：</b>强调在模拟中表现出谦逊、尊重他人的态度，体会团队协作的价值。</p> <p>6. 总结与反思（10分钟）：教师总结本节课重点，提炼礼仪的本质是尊重与关怀。布置作业，并鼓励学生在日常生活和未来职场中，践行所学的礼仪知识。</p>
<p>作业</p>	<p>完成教材模块三项目六中的“职场交往情景模拟”任务，准备一段模拟介绍他人的场景，要求包含礼貌用语、准确的介绍顺序及方法。</p>
<p>教学反思</p>	<p>1. 本节课学生是否掌握了介绍他人的核心技能？</p> <p>2. 学生在情境模拟中表现是否积极？是否能够有效运用课堂所学的礼仪规范？</p> <p>3. 思政教育是否达到了预期效果，是否帮助学生树立了正确的人际交往观念？</p>

教案 9	模块编号及名称	模块三 职场日常礼仪 项目五：相逢何必曾相识——我们是朋友	
教学内容	1. 温暖的微笑 2. 得体的握手 3. 名片递接 4. 初识交谈		
课时	4	课型	理论课与实践课
教学目标	<p>知识目标：掌握职场中微笑、握手、名片递接及初识交谈的礼仪要求；理解与人交往的基本社交礼仪及沟通技巧；</p> <p>能力目标：提升学生的基础社交技能，包括得体微笑、正确握手、名片递接及初次交谈的技巧；</p> <p>素质目标：培养学生自信、礼貌的社交素质，提升他们在职场中与人建立友好关系的能力。</p> <p><b>思政目标：</b></p> <p>1. 培养文明素养：通过职场礼仪的学习，帮助学生理解人与人之间的尊重和信任是构建和谐社会的重要基础，提升学生的文明素养；</p> <p>2. 树立社会主义核心价值观：通过微笑、握手、交谈等实际行为，践行“友善”和“礼貌”的核心价值观，鼓励学生在日常生活和职场中展示友好和诚信的态度；</p> <p>3. 增强人际交往能力：通过实训和模拟，让学生体会在职场中平等交流、互相尊重的重要性，树立正确的价值观与责任感，增强集体合作意识。</p>		
教学重点与难点	<p>教学重点：微笑的练习方法；握手的顺序、姿态及禁忌；名片递接的时机和要点；初次交谈的原则、礼仪和表达技巧；</p> <p>教学难点：掌握微笑的练习技巧；握手的顺序、姿态；名片递接时的要点及规范；如何与陌生人展开得体的交谈。</p>		
教学方法	<p>1. 案例导入法：通过职场中的案例引导学生认识到得体沟通的重要性；</p> <p>2. 课堂讨论法：通过讨论，总结学生对握手、名片递接和交谈等社交礼仪的理解；</p> <p>3. 情境模拟法：通过情境模拟，学生扮演不同角色，实践课堂所学礼仪；</p> <p>4. 多媒体教学法：利用视频、PPT 等多媒体工具展示典型的职场礼仪情景。</p>		

教学过程	<p>1. 导入（10分钟）：通过播放一段关于职场中第一次见面的短视频，引导学生思考微笑、握手和交谈的礼仪规范及其重要性。</p> <p><b>思政融入：</b>引导学生理解微笑和礼貌握手不仅是个人素质的体现，也是社会主义核心价值观中“友善”的实践。</p> <p>2. 理论讲解（35分钟）：讲解微笑的社交意义与如何练习得体的微笑；讲授握手的顺序、姿态及禁忌，名片递接的基本规范与交谈时的口语表达技巧；</p> <p><b>思政融入：</b>通过讲解握手礼仪，强调人与人之间的平等与尊重，体现对他人的尊重与友好。</p> <p>3. 课堂讨论（20分钟）：让学生讨论在不同社交场合中，如何适当地进行握手、递名片和初次交谈；学生归纳出正确的礼仪规范，教师补充讲解，并进行规范总结。</p> <p>4. 案例分析（20分钟）：通过分析一段职场会议中的社交礼仪视频，要求学生辨别其中的礼仪得失，并讨论如何改进。</p> <p><b>思政融入：</b>结合案例分析，引导学生认识到职场交往中诚信与友善的重要性，培养学生的责任感和合作意识。</p> <p>5. 情境模拟实训（40分钟）：通过实际情境模拟，学生分组表演微笑、握手、递名片及初次交谈的完整过程，教师进行点评。任务设置：模拟职场会议、社交活动、商务洽谈等场景，要求学生分别扮演介绍者、被介绍者及旁观者。</p> <p><b>思政融入：</b>在实训中引导学生注重尊重他人、平等交流，培养合作意识及职场友好人际关系。</p> <p>6. 总结与反思（10分钟）：教师总结本节课重点，提炼社交礼仪的精髓：尊重与关怀。</p>
作业	提交一篇 200 字的反思，探讨通过学习社交礼仪，自己在与人沟通方面的进步及感悟。
教学反思	<p>1. 学生是否掌握了微笑、握手和名片递接的基本礼仪规范？</p> <p>2. 情境模拟是否帮助学生提升了实际应用能力，能否灵活应用所学的社交礼仪？</p> <p>3. 思政教育是否渗透到实际教学中，学生是否表现出友善、礼貌与团队合作的意识？</p>

教案 10	项目名称	<p>模块四 职场商务交际</p> <p>项目一 特别的爱给特别的你——服务接待</p>
教学内容	<p>1. 完美细节的电话礼仪</p> <p>2. 对等规格的接待礼</p>	

课 时	2	课 型	理论课与实践课
教学目标	<p><b>知识目标：</b>掌握电话沟通的基本礼仪与技巧；了解接待引导的礼仪规范及态势要求。</p> <p><b>能力目标：</b>提升学生在职场中的服务接待与电话沟通能力；- 能够在实际工作中正确使用电话礼仪并进行得体的接待引导。</p> <p><b>素质目标：</b>培养学生礼貌、自信的职业素质；强化学生对细节的关注意识，理解“细节决定成败”的重要性。</p> <p><b>思政目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 责任感与服务精神：通过服务接待礼仪的学习，增强学生的责任意识和服务精神，培养学生对工作认真负责的态度；</li> <li>2. 职业道德与诚信：通过电话礼仪的讲解，培养学生在职场中恪守职业道德，做到诚实守信，展现专业精神；</li> <li>3. 社会主义核心价值观：通过教学活动，引导学生理解礼仪在构建和谐职场和社会关系中的重要作用，践行社会主义核心价值观中的“文明”和“诚信”。</li> </ol>		
教学重点与难点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学重点：电话沟通礼仪的基本要求与表达技巧；接待引导礼仪的规范与实际操作。</li> <li>2. 教学难点：电话沟通中的礼貌表达与细节处理；服务接待过程中礼仪的具体实施技巧。</li> </ol>		
教学方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例分析法：通过典型电话沟通和接待案例，让学生分析和讨论其中的礼仪得失；</li> <li>2. 情境模拟法：设置接待与电话沟通的情境，学生进行模拟实训，巩固所学礼仪知识；</li> <li>3. 多媒体教学法：利用多媒体展示成功的电话沟通与接待视频，帮助学生形象理解；</li> <li>4. 小组讨论法：学生以小组为单位，讨论并总结接待与电话礼仪的细节要求，提升实际操作能力。</li> </ol>		
教学过程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 导入（10分钟）：播放一段电话沟通失败的案例视频，引导学生思考电话沟通中的礼仪要求。 <b>思政融入：</b>通过讨论，引导学生认识到电话沟通不仅是职业素质的体现，也是对他人尊重的表现，联系社会主义核心价值观中的“文明”要求。</li> <li>2. 理论讲解（30分钟）：讲授电话礼仪的基本规范，包括接听电</li> </ol>		

	<p>话的礼貌用语、语速语气的把握、信息传达的准确性等；介绍接待引导中的礼仪规范，包括对等规格接待的礼仪、引导过程中的姿态与表情要求。</p> <p><b>思政融入：</b>强调服务精神和责任感，讨论在工作中如何通过礼仪展现对他人的尊重与信任，培养职业诚信。</p> <p>3. 课堂讨论（20分钟）：学生讨论不同场景下电话沟通和服务接待中需要注意的细节，教师总结并补充。</p> <p><b>思政融入：</b>通过讨论细节问题，引导学生体会“细节决定成败”的道理，培养细心、认真的工作态度。</p> <p>4. 案例分析（20分钟）：通过分析两个职场电话沟通的案例，一个成功、一个失败，学生分组讨论其中的礼仪表现，并提出改进建议。</p> <p><b>思政融入：</b>讨论诚信与礼貌在职场沟通中的重要性，强调电话沟通不仅是业务交流，更是展现个人职业道德的机会。</p> <p>5. 情境模拟实训（45分钟）：学生分组模拟实际工作场景中的电话沟通和接待引导，进行角色扮演，教师现场点评。模拟场景包括客户来访、电话预约、会议接待等，要求学生从接听电话到引导客户完成完整流程。</p> <p><b>思政融入：</b>在实训过程中，教师不断强调学生在服务接待中的责任感与职业道德，培养学生为他人提供优质服务意识。</p> <p>6. 总结与反思（10分钟）：教师总结电话沟通与接待礼仪中的关键点，提醒学生在实际操作中注意细节，提升服务质量；布置作业，要求学生将所学礼仪应用于生活中的社交场合，写下反思。</p>		
作业	以小组为单位自设情景，模拟电话沟通，并做好实训记录。写一篇200字的学习反思，探讨自己在电话沟通和服务接待礼仪上的进步与不足。		
教学反思	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学生是否掌握了电话沟通的基本礼仪和技巧？</li> <li>2. 学生在服务接待的实训中是否能够准确应用所学礼仪规范？</li> <li>3. 思政目标是否在教学过程中有效融入，学生是否表现出服务意识和责任感？</li> </ol>		
案序	11	模块编号及名称	<b>模块四 职场商务交际</b> <b>项目二 我有嘉宾宴乍欢——迎来送往</b>
主要内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 得体地拜访</li> <li>2. 合适地宴请</li> <li>3. 巧妙地赠礼</li> </ol>		

课 时	2	课 型	理论课与实践课
教学目标	<p>必备知识：拜访、宴请、礼品赠送等礼仪要求；</p> <p>核心技能：社交拜访能力；</p> <p>思政目标：礼貌、时间管理。</p>		
教学重点与难点	<p>教学重点：拜访礼仪、待客礼仪、宴请礼仪、礼品赠送礼仪</p> <p>教学难点：拜访礼仪、礼品赠送礼仪。</p>		
教学方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讲授法：讲解迎来送往的基本礼仪规范与原则。</li> <li>2. 案例分析法：剖析经典接待案例——如“周恩来总理送宾案例”</li> <li>3. 情境模拟法：设置真实职场接待场景——机场/高铁站接机、公司前台接待、会议室引领、电梯礼仪、乘车位次安排、送别乘车等，学生分组模拟迎来送往全流程。</li> <li>4. 角色扮演法：学生轮流担任不同角色——接待人员、来访嘉宾、公司领导、随行人员等，通过角色转换体验不同立场下的礼仪需求和心理感受。</li> </ol>		

<p>教学过程</p>	<p>(一) 情境导入，激发兴趣（10 分钟）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例激趣：教师播放两段短视频，一段是规范得体的商务迎送宴请场景，一段是礼仪失误的反面案例（如迟到未致歉、座次混乱、敬酒失礼、送客敷衍等）。</li> <li>2. 提问互动：引导学生对比两段视频，提问“视频中哪些行为符合职场商务礼仪？哪些行为存在问题？会带来哪些不良影响？”，鼓励学生自由发言。</li> <li>3. 引出课题：总结学生发言，点明商务迎送是职场交际的重要环节，直接影响商务合作与个人职场形象，顺势引出本节课学习内容——职场迎送与宴请礼仪。</li> </ol> <p>(二) 知识精讲，夯实基础（30 分钟）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商务迎接礼仪 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 提前准备：确认宾客身份、行程、人数，提前抵达迎接地点（机场/车站/公司门口），整理自身仪容仪表。</li> <li>- 见面礼仪：主动问候、微笑示意，握手礼仪（力度、时长、顺序），名片递送与接收（双手递接、文字正向对方、看完妥善存放）。</li> <li>- 引导礼仪：引领宾客时走在左前方，手势规范，途中简单寒暄，介绍公司/行程安排。</li> </ul> </li> <li>2. 商务宴请礼仪 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 宴请筹备：提前确认宾客饮食禁忌、口味偏好，选定合适宴请场地，明确宴请目的与流程。</li> <li>- 座次安排：核心原则“面门为尊、以右为上、居中为贵”，讲解主宾、主人、陪客等座位排布，结合示意图直观展示。</li> <li>- 席间礼仪：点餐技巧（兼顾荤素、特色、禁忌）、用餐礼仪（坐姿端正、不随意劝菜、文明用餐）、敬酒礼仪（先主后次、杯口低于长辈/宾客、不强行灌酒）、交谈礼仪（话题积极，不聊敏感内容，认真倾听）。</li> </ul> </li> <li>3. 商务送别礼仪 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 送别时机：宴请结束/宾客返程时，提前安排送别车辆，协助宾客整理行李。</li> <li>- 送别规范：送至门口/电梯口/车站，礼貌道别，表达感谢与期待，目送宾客离开后再返回。</li> <li>- 后续跟进：24 小时内发送感谢消息，巩固商务关系。</li> </ul> </li> </ol> <p>(三) 情景模拟，实操演练（35 分钟）</p> <p>以小组为单位开展实操演练，将理论知识转化为实操技能，教师巡回指导纠错。</p> <p>(四) 课堂总结，巩固提升（10 分钟）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 知识梳理：教师带领学生回顾本节课核心知识点，用思维导图梳理迎送+宴请礼仪全流程，强化记忆。</li> <li>2. 易错点强调：重点强调座次安排、握手、敬酒、送客等高频易错礼仪细节，提醒学生规避礼仪误区。</li> <li>3. 课堂提问：随机提问学生“作为职场新人，接待客户时最需要注意哪 3 个礼仪细节？”，检验学习效果。</li> </ol>
<p>作业</p>	<p>实践作业：让学生模拟家庭宴请、亲友接待，运用本节课所学礼仪知识，拍摄 1 分钟礼仪实操小视频，下节课分享。</p>
<p>教学反思</p>	<p>学生是否能活学活用？</p>

案 序	12	项目名称	模块四 职场商务交际 项目三 不屈人口，求服人心——商务演讲
主要内容	1. 认识演讲 2. 实施演讲 3. 商务演讲		
课 时	2	课 型	理论课与实践课
教学目的 与 要 求	知识目标：了解演讲的相关技巧与礼仪要求；了解商务致辞的特点和基本要求。 核心技能：能运用演讲的技能进行简单的商务致辞。 思政目标：养成礼貌自信的气质并能根据实际情况进行换位思考。		
教学重点 与 难 点	教学重点：商务演讲 教学难点：根据不同的商务场景需求发表不同的致辞。		
教学方法	1、讲授法：讲解商务演讲的基本理论与规范要求 2、案例分析法：赏析经典演讲案例（如企业家演讲、劳模事迹宣讲等） 3、情境模拟法：设置产品发布、项目汇报、竞聘演说等职场情境 4、角色扮演法：学生轮流担任演讲者与听众，进行双向互动 5、同伴互评法：演讲后组织学生互评，促进共同提升 6、视频录制反馈法：录制学生演讲视频，回看分析改进		
教学过程	<p>第一课时：认识演讲——理论导入与案例赏析（45分钟）</p> <p>一、导入环节（5分钟）</p> <p>上课伊始，我首先播放一段经典演讲片段——马丁·路德·金的《我有一个梦想》节选。视频播放结束后，我向学生提问：“这段演讲为什么能够穿越时空打动人心？演讲者运用了哪些方法来传递他的思想？”引导学生思考并自由发言。学生可能会提到“语言有力量”“感情真挚”“节奏感强”等关键词。我顺势引出本课主题：商务演讲不仅是职场必备技能，更是传递价值、影响他人的重要途径，今天我们学习的内容就是“不屈人口，求服人心——商务演讲”。</p> <p>二、新知讲授（20分钟）</p> <p>我结合PPT讲解商务演讲的基本理论知识。首先阐释商务演讲的内涵：在商务场合中，为了传递信息、说服听众、展示形象而进行的正式口头表达。随后介绍商务演讲的三大类型：汇报型演讲（如工作总结、项目汇报）、说服型演讲（如产品推介、方案竞标）、礼仪型演讲（如欢迎词、答谢词、祝酒词）。在此基础上，总结成功演讲的三大要素：内容为王（要有干货）、表达为要（要会呈现）、</p>		

状态为本（要有自信）。讲授过程中穿插提问互动，如“你在哪些场合见过商务演讲？”“你认为最打动人的演讲是什么样的？”调动学生已有经验。

### 三、案例分析（15分钟）

进入案例赏析环节。我播放一段“大国工匠”事迹宣讲视频，内容是某企业劳模在表彰大会上的发言。播放前提出观看任务：请大家从内容结构、语言表达、情感传递三个角度进行观察分析。视频播放结束后，组织学生分组讨论3分钟，随后请各组代表分享观点。学生可能会提到“内容真实感人”“语言朴实但有力量”“眼神与观众有交流”等。我适时引导：这位劳模的演讲之所以打动人，不是靠华丽的辞藻，而是靠真诚的情感和对工作的热爱，这正是工匠精神的体现。通过这个案例，引导学生理解演讲背后的价值承载，增强职业认同感和使命感。

### 四、小结环节（5分钟）

对本节课内容进行梳理总结：今天我们认识了商务演讲的基本概念、类型和成功要素，通过案例感受到了真诚演讲的力量。下节课我们将进入实战训练，学习如何准备和实施一场精彩的商务演讲。

## 第二课时：实施演讲——技能训练与实践准备（45分钟）

### 一、导入环节（5分钟）

课程开始，我首先回顾上节课内容：“上节课我们认识了商务演讲，大家还记得成功演讲的三大要素是什么吗？”学生回答“内容、表达、状态”。我接着说：“今天我们就来学习如何在这三个方面做好准备，让我们的演讲既有内容又有魅力。”

### 二、技能讲解（15分钟）

我系统讲解演讲的准备工作流程。第一步是听众分析：了解谁在听、他们关心什么、期望听到什么，做到有的放矢。第二步是主题确定：明确演讲目的，聚焦核心观点，一句话说清楚“我要让听众知道什么”。第三步是材料收集：搜集数据、案例、故事支撑观点，强调材料必须真实可信，体现诚信意识。第四步是讲稿撰写：讲解“凤头、猪肚、豹尾”的结构原则——开场要精彩抓人，主体要充实有条理，结尾要有力有升华。结合实例展示优秀讲稿片段，让学生直观感受。

### 三、技能训练（20分钟）

进入实操训练环节。我首先示范演讲呈现技巧：有声语言方面，通过同一句话的不同读法展示语调、节奏、停顿、重音的变化效果；态势语言方面，示范正确的站姿、眼神交流方式、手势运用以及表情管理。同时讲解克服紧张的方法：深呼吸、积极心理暗示、充分准备、把注意力放在内容而非自己身上。

示范结束后，组织学生进行2分钟微演讲练习。学生两人一组，轮流进行简短演讲（可以是自我介绍或讲述一件印象深刻的事），搭档作为观察者，从语言

	和态势两方面给出反馈。我在各组间巡视指导，及时纠正问题。练习过程中鼓励学生相互欣赏、相互鼓励，培养团队协作精神。
作业	每位同学准备一个3分钟商务演讲，主题三选一——一是“我心目中的工匠精神”，二是“假如我是企业代表推介一款产品”，三是“我的职业理想”。 明确要求：脱稿演讲，内容充实，注意语言和态势技巧的运用。
教学反思	1、学生是否掌握演讲的精髓，是否了解演讲的评分维度？ 2、需要关注哪些细节方面？

案 序	13	项目名称	模块四 职场商务交际 项目四 一片冰心在玉壶——团队沟通
主要内容	1. 认识团队 2. 对上沟通 3. 平级沟通 4. 对下沟通		
课 时	4	课 型	理 论 课 与 实 践 课
教学目的 与 要 求	必备知识：团队的特点及团队沟通的基本原则、要求； 核心技能：针对职场里不同对象的沟通能力；语境把握能力； 思政目标：真诚礼貌；换位思考；团队精神		
教学重点 与 难 点	教学重点：针对职场里不同对象的沟通技巧 教学难点：针对职场里不同对象的沟通技巧的运用		
教学方法	1、讲授法：讲解团队沟通基本理论与原则 2、案例分析法：剖析典型职场沟通案例（如杨瑞的困惑） 3、情境模拟法：设置上下级沟通、跨部门协作等职场情境 4、角色扮演法：轮流担任不同角色，体验沟通双方立场 5、小组讨论法：围绕团队冲突解决展开深度研讨		

教学过程

第一课时：认识沟通——理论导入与案例分析（45分钟）

一、导入环节（5分钟）

上课伊始，我向学生提问：“同学们，你们认为在职场中，一个人能力再强，如果不会与人沟通协作，他能走多远？”引导学生思考并自由发言。随后引入教材情境：北方姑娘杨瑞满怀热情进入一家家族企业，却在第一次与上级沟通建议时遭遇“石沉大海”的困境。提问：“杨瑞的建议为什么没有被采纳？问题出在哪里？”由此引出本课主题——团队沟通。

二、新知讲授（20分钟）

讲解团队沟通的基础理论。首先阐释沟通的内涵：人与人之间通过语言或非语言方式进行双向或多向的信息交流行为。沟通的五大要素包括：输出者、接受者、渠道、信息、反馈。在此基础上，重点讲解建设性沟通的五大原则：信息组织原则（全面对称、简明清晰、具体生动）、真诚礼貌原则、连贯谈话原则、对事不对人原则、积极倾听原则。结合具体事例说明，如“请把8号从上海离港去香港的情况传真给我”这一指令，引导学生思考如何做到全面对称的信息传递。同时引入沟通视窗理论（Johari Window），帮助学生理解公开区、盲点区、隐藏区、未知区的概念，强调“分享隐藏区、消除盲点区、做大公开区”的沟通策略。

三、案例分析（15分钟）

回到杨瑞的案例，组织学生分组讨论三个问题：杨瑞的沟通存在哪些问题？王经理的反应是否合理？如果你是杨瑞，你会怎么做？学生讨论后代表发言。教师总结：杨瑞的问题在于缺乏换位思考——没有考虑上级的性格特点（技术型管理者）、没有选择合适时机（上级专注实验）、没有准备具体方案（只有想法没有方案）。建设性沟通的本质是“受众需要什么？我能给受众什么？如何把受众需要的和我能提供的进行有机联结”。通过案例，引导学生理解职场沟通必须建立在尊重对方、换位思考的基础上。

四、小结环节（5分钟）

总结本节课核心内容：团队沟通不是简单的信息传递，而是建立在相互理解和尊重基础上的双向交流。下节课将学习不同方向的沟通策略。

第二课时：职场沟通策略——对上、平级、对下沟通（45分钟）

一、导入环节（5分钟）

回顾上节课内容，提问：“在职场中，和上级沟通、和同事沟通、和下属沟通，方式方法应该一样吗？”引出本节课重点——职场沟通的三大方向。

二、对上沟通技巧（15分钟）

	<p>讲解接受指示的技巧：明确时间地点、认真倾听、用提问明确相关内容、重复内容反馈、提出难点（“如果……那怎么办？”）。汇报工作的技巧：内容与上司指示相对应、重点明确、客观准确、复述反馈。商讨问题的技巧：表达准确简明、对事不对人、控制情绪。</p> <p>特别强调“态度归零，认识自己；理解上级，不自恃；做好本职，委婉坚持”的沟通原则。引导学生理解：对上沟通不是阿谀奉承，而是基于尊重的有效配合。同时介绍不同类型上司的沟通策略：创新型上司（让上司参与问题解决）、官僚型上司（方法比内容重要）、整合型上司（准备好背景资料）、实干型上司（直接从结果入手）。重点提醒：“尽量不要给上司问答题，尽量给选择题；一定要准备答案”。</p> <p>三、平级与对下沟通（15分钟）</p> <p>讲解平级沟通的特点：横向协作需要更多的换位思考和互惠互利。平级之间没有权力关系，更需要通过真诚、尊重建立信任。对下沟通的技巧：明确任务目标、给予必要授权、及时反馈指导、尊重下属、激励为主。引用“肯定、赞美、认同”的沟通艺术，鼓励学生戴上“有色眼镜”专门看到他人优点。</p> <p>四、团队协作训练（10分钟）</p> <p>组织“沟通策略演练”：设置三个职场场景（向上级汇报项目问题、跨部门协调资源、给新入职下属布置任务），学生分组讨论并设计沟通方案。每组选择一个场景进行模拟演练准备，为下节课展示做准备。</p>
<p>作业</p>	<p>以小组为单位，设计一份“跨部门协作沟通方案”，场景自选（如新产品发布会筹备、校园活动组织等），要求包含对上、平级、对下沟通策略。</p>
<p>教学反思</p>	<p>学生对冲突处理的五种风格理解深入吗？学生遇到真冲突知道怎么处理吗？</p>