



## 教 案

第 周	第 次课	授课时间	
授课题目	第六章：行政办公室职场礼仪和来访接待 第 2 节 办公室职场礼仪修养		
授课方式	理论课( 0.5 );实践课( 0.5 );实习( )	教学时数	1
教学目的 教学要求	目的：训练行政办公室职称礼仪与来访接待的岗位技能 了要求：解办公室礼仪的价值，掌握职场的礼仪标准，掌握办公室职场的各种基本礼仪，了解职场的宴会礼仪		
教学重点 教学难点	重点：熟练操作各种基本礼仪； 要求：能够在接待和帮助来访者中对各种礼仪加以实际运用。		
教学方法 教学手段	方法：项目导向、任务驱动、案例法、讨论法。设计工作任务模块训练法实施混合式教学，布置给学生教学任务，利用智慧校园网络在工商企业管理微知库上和教材上进行自学理论知识，参加义务工作实践，在课上主要进行答疑、实践、模拟设计与操作、指导小组合作完成作业，指出缺点和不足，目的是使学生在岗位实践中有所提高。 手段：以工商企业管理资源库为载体，充分利用视频、图片、动画、微课、互联网等信息技术和数字媒体资源，师生互动、课后小组合作训练		
	<b>教学内容</b>	<b>时间分配</b>	
教学进程	<b>第一步骤 答疑和提问</b> <b>第二步骤 新课讲解+模块训练</b> <b>学习目标：知识+技能</b> <b>职场经验</b> 微课：职场礼仪标准 <b>职场忠告</b> 职场礼仪的重要性 <b>教学任务 6-2：办公室职场礼仪修养</b> 讨论：办公室的礼仪价值 周思敏：你的礼仪价值百万视频 1.办公室的礼仪能够创造宽松的工作环境 2.办公室的礼仪能够增加人格魅力 一、电话礼仪 （一）接听电话的礼仪 （二）拨打电话的礼仪 应注意的问题：	<b>10</b>	
		<b>10</b>	
		<b>20</b>	

1. 左手持听吐左手持听筒，右手拿笔
2. 注意声音和表情
3. 重复来电要点
4. 最后道谢

## 二、环境礼仪

- 1.不在公共办公区吸烟，聊天，大声喧哗。
- 2.饮水时，如不是接待来宾，应使用个人水杯
- 3.下班离开办公室前，应关闭所有电源

## 三、语言礼仪

- 1.不要跟在别人身后人云亦云
- 2.不要在办公室里当众炫耀自己
- 3.不要把办公室当做诉说心事的地方

## 四、同事相处礼仪

- 1.真诚合作
- 2 同甘共苦
- 3.公平竞争
- 4.宽以待人

**第三模块：**模拟检查工作任务完成情况：行政助理用黑色笔写计划；办公室（或科长）主任用绿色笔批示；副总经理用蓝色笔批示；首席执行官用紫色笔批示；董事长用红色笔批示；教师走动式抽查作业完成情况。

**第四模块：**总结和提高：点评作业，学生互评

**第五模块【任务布置】：**完成本节任务训练，团队完成《你的礼仪价值百万》6集视频。课代表负责组织，组长负责督促组员完成。学习委员监督执行。请在任务右下角签字。

5

签字表

模拟职务角色	实际职务	签字
办公室主任	本章组长	
行政助理	学生本人	
副总经理	课代表	
首席执行官	学习委员	
董事长	教师	

<p><b>使用的 参考资料</b></p>	<p>视频：周思敏《职场礼仪》讲座视频，CCTV出版                      教材：ISBN978-7-5685-1685-3《企业行政管理》（第三版）马蔚然主编，大连理工大学出版社2018年8月出版，2018年8月第1次印刷                      参考资料 1.《企业行政管理》资源库每期更新                      参考资料 2.《中国人才》《中国人事科学》期刊每期更新                      参考资料 3.学习强国 APP 每日更新                      参考资料 4.《如何通过企业行政管理》（第二级、第三级中文版）伦敦工商会考试局主编 1999 年（国家职业资格证书培训资料）</p>
<p><b>作业及 思考题</b></p>	<p><b>【训练】</b>                      注意不同场景的礼仪标准，熟练掌握职场礼仪，与同学互相模拟练习，并提交练习记录。</p>
<p><b>课后小结</b></p>	<p></p>
<p><b>教研室 主任意见</b></p>	<p style="text-align: right;">                         签字：                          年 月 日                     </p>

在授课结束后将教案交到教研室存档

任课教师签字：