

教 案

第 9 周		第 2 次课		授课时间	2019 年 3-7 月
授课题目	第六章： 职场礼仪和来访接待 实践课堂				
授课方式	理论课 (2) ; 实践课 () ; 实习 ()	教学时数	2		
教学目的 教学要求	<p>目的：培训和检验接待来访者的职业能力， 要求：掌握与以下职业力相关的知识和操作要领：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.了解和掌握来访者的身份、来访意图和相关信息，并根据这些信息制订接待计划和接待流程。 2.完成接待工作的各项准备工作。 3.指导和培训接待服务人员严格遵守礼节礼仪，为来访者提供良好的服务。 4.保证本人和本人的工作区显示企业良好的形象。包括使办公环境符合健康、安全、保密要求，布置带有企业标识、发展目标、业绩展示的装修。 5.按照礼节、礼仪的规定，礼貌和友好地迎接来访者，避免不必要的延误。 6.迅速地与访问人联络并明确地向他们提供来访者的信息，再根据他们对接待工作的意见向来访者说明和解释。 7.确保来访者在等待中感到舒适，向他们提供座垫、饮料和读物等。 8.向来访者提供自己力所能及的，并且允许提供的任何信息，在无法回答问题时应将来访者介绍给其他适当人员。 9.认真耐心地处理来访者的问题。 10.对来访者情况作登记，向来访者提供来宾卡，并在来访者离开时将卡收归。 				
教学重点 教学难点	<p>重点：熟练掌握职场礼仪和来访接待 难点：熟练掌握职场礼仪和来访接待并应用于实践。</p>				
教学方法 教学手段	<p>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。</p> <p>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</p>				

	教学内容	时间分配
教学进程	第一模块：互动+答疑+提问+检查作业	20
	第二模块：学习新课+课堂训练	
	【实践课堂】	
	一、任务模块 你受雇于一家大型制造公司—米尼公司，接到如下电话：天津鹤座销售公司的代表后天 13 时抵达桃仙机场，要求抵达的第二天上午 9 时与我方商谈代理销售公司产品合作事宜。你将此电话汇报给直接上级，上级要求你安排接待用车和人员，并安排商谈地点。	20
	二、模拟现场设计 (一)人员：每 5-7 名学生为一个小组，分别扮演接待者、来访者、被访者、上级。 (二)场地：办公室兼接待室 1 间。 (三)设备及设施：办公桌椅、电话、登记册、笔、来宾卡、沙发、茶具、茶几、饮水机、纯净水(矿泉水)、企业简介、各种办公用品。 (四)被访者办公室(要有电话) (五)接待区的工具	20
三、完成任务后每个人需要提交的工作成果 (一)电话记录 (二)接待来访流程图 (三)接待来访者时间安排计划表	20	
第三模块 总结和提高		
第四模块：布置任务： 完成【实践课堂】训练 各个小组组织对照工作标准进行模拟实训，书写工作成果。 收集提交义务工作中第三方证据、证词。	10	
第五模块：完成方法： 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。		

签字表																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">模拟职务角色</th> <th style="width: 33%;">实际职务</th> <th style="width: 33%;">签字</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>办公室主任</td> <td>本章组长</td> <td></td> </tr> <tr> <td>行政助理</td> <td>学生本人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>副总经理</td> <td>课代表</td> <td></td> </tr> <tr> <td>首席执行官</td> <td>学习委员</td> <td></td> </tr> <tr> <td>董事长</td> <td>教师</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	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		
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																		
使用的参考资料	《企业行政管理经理实操细节》 《常用办公设备的使用与维护》																		
作业及思考题	完成【实践课堂】训练 各个小组组织对照工作标准进行模拟实训，书写工作成果。 收集提交义务工作中第三方证据、证词。																		
课后小结																			
教研室主任意见	签字: _____ 年 月 日																		

在授课结束后将教案交到教研室存档

任课教师签字：