

第三部分 课程思政实施方案

课程思政示范课程

教 案

课程名称： 商务礼仪

授课专业： 市场营销、酒店管理

开设学期及学时： 第三学期 32学时

所在单位： 嵩山少林武术职业学院

课程负责人： 齐少波

项目名称	礼仪的起源	总学时	2
子项目	礼仪的起源	课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 了解礼仪的基本知识，熟悉商务礼仪文化的基本概念及作用。</p> <p>能力水平： 礼仪的起源、分类、构成要素、礼仪通则及其具体应用。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的礼仪知识和素养，但是缺乏根据实际需要处理问题的能力。</p>		
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标
	1. 礼仪概念、礼仪内容 2. 礼仪特征、礼仪原则 3. 礼仪作用	1. 通过认识礼仪的意义及重要性理解学习礼仪、传承礼仪是我们应有的责任； 2. 使学生掌握礼仪的功能与学习方法，以此激发学生思考、提高学习兴趣。	学生通过礼仪的概念学习，了解礼仪的博大精深，增强民族使命感和荣誉感。
教学重点	1、礼仪的起源和演变2、礼仪在社会生活中的作用3、现代礼仪的概念		
教学难点	掌握人际交往中应遵循的礼仪基本原则及良好礼仪的养成途径。		
教学资源 (含思政资源)	1. 网络公开课： 商务礼仪 网址： https://www.icourse163.org/learn/WXIC-1001753056?tid=1469751445#/learn/content 网址： https://www.icourse163.org/learn/DYC-1454218166?tid=1454635447#/learn/content 2. 网络公开课：现代礼仪 https://www.icourse163.org/course/HNU-20005?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcssljg 2. 中国传统礼仪起源 https://v.qq.com/x/page/i3345x5g9a6.html 3. 教材名称： 商务礼仪		


教学设计思路	<p>课前: 在线平台推送课件、任务单等学习资料, 在线平台提问, 教师平台互动答疑, 汇总出学生的疑惑。</p>
	<p>课中: 1. 展示学生课前调研成果, 评价、遴选、总结、提升。 2. 使用案例教学法, 引入本节课的知识内容, 由浅及深、由简入繁, 逐步加深学生掌握的程度。</p> <p>课后: 提供参考文献和拓展资料, 督促学生完成平台作业。</p>


教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 商务礼仪课是什么课呢? 2. 在商务礼仪课里我们能学到什么东西呢?	1. 教师将课前学习资源上传到课程平台; 2. 通过 QQ 群、微信群等发布课前预习通知。	1. 接收课前学习任务单; 2. 在智慧树平台对课前问题进行讨论; 3. 并完课前测试和课前任务。	1. 让学生按照任务单的要求完成相关内容的学习, 为新课程做准备; 2. 完成网上测试, 便于教师根据学生完成情况, 更新重、难点。
	<p style="text-align: center;">思政元素: “凡事预则立, 不预则废。”说的是不管做什么事情, 提前要做充分的准备。在学习中, 这种准备就是“预习”。它是培养自主学习能力的重要方法。让学生对将要学习的内容做到心中有数。(学习能力培养)</p>			

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (15分钟)	观看礼仪展示视频 (央广文明推荐广告) 	1. 通过礼仪广告视频方式引入本课程; 2. 分享本学期的教学设计与计划。	1. 查找出广告中影响深刻的文明广告语; 2. 通过视频讨论学习商务礼仪的意义由哪些。	通过视频可以更直观的教学, 提高学生 学习积极性 。

	<p>思政元素：当代社会正在走向“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”的时代，礼仪既是文明社会交际活动的行为准则，也是待人处事、塑造个人与社会组织良好形象的重要手段。（弘扬中华文明礼仪文明）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 礼仪的起源与发展 2. 礼仪的含义和特征 3. 礼仪的原则 4. 礼仪的作用	1. 通过“五礼”视频讲解中国古代的五礼：吉礼、嘉礼、宾礼、军礼和凶礼；  2. 讲解礼仪的含义：礼貌、礼节和仪式。 3. 讲解礼仪原则 (1) 敬人原则 (2) 自律原则 (3) 适度原则 (4) 真诚原则 4. 讲解礼仪的作用	1. 学生根据五礼的视频学习礼仪的起源； 2. 学生学习礼仪的含义和特征； 3. 学生学习礼仪的原则； 4. 学生学习礼仪的作用。	通过图片、视频可以更直观、更形象的教学，提高学生学习的积极性
	<p>思政元素：讲解礼仪起源时引导学生关注中华礼仪的历史传承，主动地思考和继承我们传统礼仪文化中的精华。重视自身形象，严以律己，宽以待人，展示当代大学生良好的精神风貌。（传承中华礼仪文化）</p> <p>讲解礼仪原则时，引入尊重、真诚、宽容、平等原则与社会主义核心价值观的关系。（社会主义核心价值观的要求）</p> <p>讲解礼仪的作用时，教师讲到礼仪对自己的素质提升和人际交往的积极作用，使得学生对提高自身素质、气质品德和礼仪的学习意愿不断提升。（正确的人生观、价值观和世界观）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (35分钟)	礼仪养成方法	1. 教师播放古人（不同身份）见面打招呼的礼仪； 2. 教师要求学生模拟古人角色演示见面时礼仪； 3. 教师进行点评总结。	1. 学生分组上台演示； 2. 每组选代表上台演示该组的礼仪展示； 3. 每组互评，评出最佳礼仪展示选手。	情景演练、巩固新知；发挥教师主导作用、学生主体作用

	<p>思政元素：中华礼仪博大精深，想要成为一名知礼懂礼有涵养的人，就必须恪守本心严于律己，学会为他人着想，做一个被需要的人。引导学生增强文化自信，增强学生的民族自豪感。（文化自信、民族自豪感）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (10分钟)	总结一节课的知识点	1. 回顾课堂内容，引导学生归纳梳理知识条目； 2. 收集学生的思维导图，总结本堂课内容 3. 布置下节课预习任务。	根据教师的引导，归纳梳理不同数制相互转换的过程，提交思维导图。	1. 查漏补缺 2. 练习学生思维能力
	<p>思政元素：每天变好一点点，最终自己将成为理想中的样子,用礼仪行为量变积累，完成质变的飞跃。（理解质量互变规律）</p>			
<h3>三、课后巩固</h3>				
课后作业及拓展	<ol style="list-style-type: none"> 布置课后练习题。教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台,学生登录在线课程平台完成在线测试，巩固、丰富和完善所学知识。 教师在线学习平台上检查学生对本次课程的重点知识的掌握情况，对学生提交的作业进行评价。 推荐学生阅读商务礼仪师考试相关书籍以及参考资料。 			
教学反思	<p>1) 教学反思 基于混合式教学模式，采用工作任务驱动、分组讨论，启发式、互动式的教学方法，以为礼仪概述为主要学习内容，提高分析问题能力，自主学习思考能力等技能目标，借助信息化手段，以学生为主体完成了“教学做”一体化教学。</p> <p>2) 思政反思 函授学生，社会经验丰富，对自己的人生规划和自我知识认知都比较明确，思政点有些仅仅需要点到为止，单纯的理论说教，不如拿社会经历做对比来的更有说服力！</p>			

项目名称	个人形象礼仪		总学时	6
子项目	仪容礼仪		课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 初步了解仪容的概念，熟练掌握仪容修饰要领。</p> <p>能力水平： 通过本节课的学习，能具有职业形象塑造能力。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的职业素养，但是缺乏个人形象塑造能力。</p>			
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标	
	1. 了解仪容美的要素、原则及仪容修饰要领； 2. 掌握发部修饰和面部护理的要点； 3. 了解化妆的原则和基本技巧；	1. 理解外在形象塑造的重要性； 2. 掌握仪容仪表修饰的要点； 3. 具有职业形象塑造能力；	1. 培养自主学习、团队合作的精神； 2. 学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合； 3. 塑造良好个人形象，提高学生交际能力。	
教学重点	掌握面部发饰和面部护理的要点；化妆的原则技巧。			
教学难点	掌握不同场合的仪容礼仪。			
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 中国大学生慕课： https://www.icourse163.org/search.htm?search=%E5%95%86%E5%8A%A1%E7%A4%BC%E4%BB%AA#/</p> <p>2. 网络公开课： https://www.bilibili.com/video/BV11y4y1M7Qg/?spm_id_from=333.337.search-card.all.click&vd_source=7544c755e531b4894f3aaaccfca73848</p> <p>3. 杨珩,尹彬.《职场礼仪与沟通》.机械工业出版社.2022.05第一版</p>			
教学设计思路	<p>课前准备:学生登录智慧树教学平台领取任务书,观看微课及视频资料,自主学习仪容礼仪内容,并将学习笔记上传教学网站,为本节课学习做好准备。</p> <p>任务导入:引入英国的两句名言,说明个人形象的重要性;请同学们微信扫描二维码参与首轮效应小调查问卷。分小组讨论影响首轮效应的因素,由此引出本课任务。</p>			


	<p>学习新知:教师综合运用多种信息化手段,对仪容美的要素、原则、仪容修饰要领、发部修饰和面部护理的要点及化妆的原则和基本技巧进行讲解;</p> <p>模拟训练:教师给学生布置两个课上练习任务巩固课上所学。学生分小组进行讨论与化妆练习展示,教师点评,生生互评。</p> <p>课后拓展:学生登录课程网站完成在线测试。同学们分小组进行职场妆容练习,并拍成视频上传网络学习平台。学生课后练习礼仪操仪容礼仪阶段动作。</p> <p>考核评价:课上--教师点评,生生互评;课后--拍摄视频点评;在线测试考评;</p>
--	--

教学过程及方法应用

一、课前预习


教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 仪容礼仪 2. 发型选择 3. 妆容选择	1. 教师在智慧树在线平台上传本单元学习资源。 2. 教师发布学习指导,布置学习任务:掌握仪容礼仪规范。	1. 学生利用智慧树在线平台上的学习资源进行自主学习	1. 微课程学习做好知识准备; 2. 为课上导入做好素材准备;
	<p>思政元素:“凡事预则立,不预则废。”说的是不管做什么事情,提前要做充分的准备。在学习中,这种准备就是“预习”。它是培养自主学习能力的重要方法。让学生对将要学习的内容做到心中有事。(学习能力培养)</p>			

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (5分钟)	仪容礼仪规范	1. 引入英国名言:“你没有第二次机会给人留下第一印象”。说明个人形象的重要性。 2. 微信扫二维码参与;首轮效应小调查 	1. 学生微信扫二维码,填写问卷。根据调查结果,讨论:影响首轮效应的因素有哪些?	设置情景问题,人人参与课堂,学生扫码参与问卷调查,凝聚学生注意力,启发学生思维

思政元素：第一印象，个人形象的重要性。塑造良好个人形象，提高学生交际能力。

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
<p>教学实施 (35分钟)</p>	<p>1. 仪容的概念。 2. 女士发型、男士发型的选择；发型对脸型的修饰方法。 3. 面部、手部清洁； 4. 化妆的原则及作用。</p>	<p>1. 通过讲解推销员小王的故事，引出仪容的概念。</p>  <p>2. 通过图片讲解男士发型、女士发型的选择。 女士发型：勤于梳洗、长度适中、发行得体。</p>  <p>男士发型：前发不覆额、侧发不覆耳、后发不及领。</p>  <p>3. 教师讲解面部、手部清洁的重要性及内容，播放面部清洁小视频。 4. 教师讲解化妆的原则及作用：自然原则；协调原则；方法得当；回避他人。</p> 	<p>1. 学生根据小王的故事学习仪容的概念、仪容礼仪的三个层次：仪容自然美、仪容修饰美、仪容内在美。 2. 学生之间分组讨论互相点评对方的发型，并上台讲解课前上传到智慧树在线平台的作业：不同职业形象的男士女士发型。 3. 学生观看视频，现场进行洁面展示、手部卫生展示。 4. 学生了解化品的种类；</p>	<p>通过故事，激发学生兴趣，提高学生注意力； 通过图片、视频可以更直观、更形象的教学，提高学生积极性</p>

		2. 教师现场展示化妆工具以及化妆用品。 		
	思政元素： 重视自身形象，严以律己，宽以待人，展示当代大学生良好的精神风貌。（注意个人形象）			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (40分钟)	职场妆容练习	4. 教师现场进行化妆教学。 5. 教师要求学生练习化一个完整的职场工作妆。 6. 教师进行点评总结。组织学生讨论：学习化妆礼仪的意义是什么？化淡妆的基本注意事项有哪些？	1. 学生分小组现场进行化妆练习，最后进行妆容展示。 各组选出一名评委为各小组打分，评选出班级“十佳化妆师”。	情景演练、巩固新知；发挥教师主导作用、学生主体作用
		思政元素： 通过练习，能根据不同场合进行形象塑造。（“实践是检验真理的唯一标准”“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”）		
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (10分钟)	1. 学习内容总结； 2. 对任务中的问题进行反馈	1. 教师用仪容礼仪歌总结本次课程内容； 2. 布置下节课预习任务。	1. 学生跟唱仪容礼仪歌； 2. 学生领取下节课学习任务。	以歌曲的形式巩固、总结本次课程内容，学生人人参与，调动学生积极性
		思政元素： 过程性考核贯穿任务始终，让学生重视学习过程，建立过程学习充分，才能有好的学习效果的意识。（过程和结果同样重要，努力才有可能）		

三、课后巩固

课后作业及拓展	<ol style="list-style-type: none">1. 教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台,学生登录在线课程平台完成在线测试,巩固、丰富和完善所学知识。2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程仪容礼仪的重点知识的掌握情况,对学生提交的作业进行评价。3. 教师下达礼仪操课下排练任务书,最后一节课每个小组要有一个礼仪操展示,展示内容需要包含仪容仪表仪态、握手礼仪等知识,展示结果计入最终课程考核。4. 通过课外的练习,使学生巩固、丰富和完善所学知识,培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。
教学反思	<ol style="list-style-type: none">1) 不足之处 由于仪容礼仪教学强调实践生活中的应用,学生分组进行合作学习,要有序进行并组织协调各小组,需要人人参与,才能达到最佳效果。2) 诊改 充分利用各种信息资源和技术手段,提高学生参与度。

项目名称	个人形象礼仪	总学时	6
子项目	仪表礼仪	课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 了解职场男士、女士着装的基本要求，掌握职场着装的六个禁忌。</p> <p>能力水平： 能够为自己搭配不同场合着装，塑造良好个人形象。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的职业素养，但是缺乏个人形象塑造能力，不会根据不同场合进行着装搭配。</p>		
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标
	1. 了解职业着装的基本原则； 2. 掌握男士、女士商务着装的要求与穿着要点； 3. 掌握职场着装的六个禁忌； 4. 了解中国传统服饰	1. 理解外在形象塑造的重要性； 2. 掌握服饰礼仪，能够为自己搭配着装； 3. 具有职业形象塑造能力；	1. 塑造良好个人形象，能根据不同场合成功塑造自我形象。
教学重点	掌握着装的四个要点、三大场合要点；掌握职场着装的禁忌。		
教学难点	根据不同场合塑造自我形象。		
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 中国大学生慕课： https://www.icourse163.org/search.htm?search=%E5%95%86%E5%8A%A1%E7%A4%BC%E4%BB%AA#/</p> <p>2. 网络公开课： https://www.bilibili.com/video/BV11y4y1M7Qg/?spm_id_from=333.337.search-card.all.click&vd_source=7544c755e531b4894f3aaaccfca73848</p> <p>3. 杨珩,尹彬.《职场礼仪与沟通》.机械工业出版社.2022.05第一版</p>		
	课前准备: 学生登录教学网站领取任务书，观看微课及视频资料，自主学习服饰礼仪内容，并将学习笔记上传教学网站，为本节课学习做好准备。		

教学设计思路	<p>任务导入:引入郭沫若和莎士比亚的两句名言,说明服饰礼仪的重要性;用案例引出穿衣戴帽学问大。</p> <p>学习新知:播放两会视频,引入国家领导人在两会中的服饰及搭配,展现大国领袖风采,讲解现代服饰礼仪中TPO原则,职场着装的禁忌,男士、女士职场着装的注意事项以及打领带的技巧等内容。</p> <p>模拟训练:教师给学生布置两个课上练习任务巩固课上所学。学生分小组进行讨论并进行温莎结、丝巾系法练习展示,教师点评,生生互评。</p> <p>课后拓展:学生登录课程网站完成在线测试;通过学习为自己搭配一套职场服装并拍视频上传到智慧树教学平台。</p> <p>考核评价:课上--教师点评,生生互评;课后--拍摄视频点评;在线测试考评;</p>			
教学过程及方法应用				
一、课前预习				
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 着装的基本原则; 2. 男士、女士职场着装的要点;	1. 在智慧树教学平台上传本单元学习资源,发布学习指导,布置学习任务:掌仪表礼仪规范。	1. 学生利用智慧树在线平台上的学习资源进行自主学习。	1. 微课程学习做好知识准备; 2. 为课上导入做好素材准备。
<p>思政元素:培养学生积极的学习态度和浓厚的学习兴趣,使学生养成良好的学习习惯,具有终身学习的意识和能力。</p>				
二、课中学习				
教学环节 任务引入(5分钟)	教学内容 1. 职业形象的重要性; 2. 仪表礼仪的概述;	教师活动 1. 从人们对服装的选择,可以窥测到他的文化水平和道德修养的底蕴。”——郭沫若	学生活动 1. 学生讨论着装的重要性,用自己身边的故事讲出自己的理解。 2. 围绕鲁迅谈着装	设计意图 设置情景问题,人人参与课堂

		<p>2. 引入案例——鲁迅谈穿着。</p> <p>3. 介绍本次课教学内容：着装四个要点、三大场合；职场着装的禁忌；着西服的注意事项等内容。</p>	<p>这个案例，让同学们进行圆桌辩论。</p>	
<p>思政元素：通过案例“鲁迅谈穿着”，告诉同学们细节体现素养，细节体现态度。要求同学们能根据不同场合进行服饰搭配，自觉加强个人道德礼仪修养。</p>				
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
<p>教学实施 (45分钟)</p>	<p>1. 着装的基本原则；</p> <p>2. 男士西装礼仪；</p> <p>3. 女士套裙礼仪；</p> <p>4. 职场着装的禁忌；</p> <p>5. 新中国几代领导人与夫人及外交人员外交场合的服饰与着装的变化</p> <p>6. 习近平及夫人彭丽媛的外交服饰</p>	<p>1. 教师通过播放两会视频，引入国家领导人在两会中的服饰及搭配，展现大国领袖风采，讲解现代服饰礼仪中TPO原则。</p>  <p>2. 教师采用多种信息化手段讲解男士西装礼仪、女士套裙礼仪及职场着装注意事项。</p> <p>3. 播放国家主席习近平及夫人彭丽媛外交活动视频。</p>  <p>引导学生思考：习近平主席在公务场合为什么穿西装</p>	<p>1. 学生根据视频及老师的讲解，掌握着装的TPO原则。</p> <p>2. 通过观看视频，更直观的了解男士、女士职场着装要求。</p> <p>2. 学生观看视频，思考国家主席习近平及夫人彭丽媛外交活动身着的服饰特点，并进行小组讨论。</p>	<p>1. 通过视频,激发学生兴趣,提高学生注意力</p> <p>2. 通过图片、视频可以更直观的教学,提高学生积极性。</p> <p>3. 让学生了解新中国外交服饰的变化彰显文化自信</p>

	, 国宴则穿中式礼服?			
	<p>思政元素: 通习近平主席在公务场合遵循国际惯例穿着西服, 国宴则穿着新款中式礼服, 这既是对国际规范的尊重, 也是对传统文化的弘扬 (尊重、弘扬传统文化)。中国几代领导人与夫人及外交人员在外交场合的服饰与着装的变化, 也显示了中国国家地位与文化实力的变化, 外交服饰日益体现出中国不断增强的文化自信。 (文化自信、中国国际地位、文化软实力)</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
<p>课堂练习 (35分钟)</p>	<p>1. 温莎结系法; 2. 女士丝巾系法</p>	<p>1. 教师现场进行温莎结、丝巾系法教学。</p>  <p>2. 教师进行点评总结。</p>	<p>1. 学生练习温莎结、丝巾系法。 2. 学生分小组现场进行温莎结练习。 3. 最后进行展示。各组选出一名评委为各小组成员打分。 4. 学生回答相关问题。</p>	<p>情景演练、巩固新知, 发挥教师主导作用、学生主体作用。</p>
	<p>思政元素: 通过练习, 能熟练掌握温莎结、丝巾系法, 能根据不同场合进行形象塑造。 (“实践是检验真理的唯一标准” “纸上得来终觉浅, 绝知此事要躬行”)</p>			

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (10分钟)	1. 学习内容总结； 2. 对任务中的问题进行反馈	1. 教师总结本节课教学内容； 2. 要求学生为自己搭配一套出席不同场合的服装，拍照上传翻转课堂。	学生学以致用，通过学习能熟练为自己搭配服装	让学生学以致用，通过学习能具备个人形象塑造能力；
	思政元素：“实践出真知”，培养鼓励学生勤于实践，在不断的探索中提高自己。			
三、课后巩固				
课后作业及拓展	<p>1. 教师将仪表礼仪在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台,学生完成仪表礼仪内容知识点的复习、巩固。</p> <p>2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程仪表礼仪的重点知识的掌握情况, 对学生提交的作业进行评价。</p> <p>3. 要求学生根据自己的身型特点, 搭配一套适合自己的职业正装。</p>			
教学反思	<p>1) 不足之处 由于仪表礼仪教学强调实践生活中的应用, 学生分组进行合作学习, 要有序进行并组织协调各小组, 需要人人参与, 才能达到最佳效果。</p> <p>2) 诊改 充分利用各种信息资源和技术手段, 提高学生参与度。</p>			

项目名称	个人形象礼仪	总学时	6
子项目	仪态礼仪	课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 了解在不同工作情境中仪态礼仪的正确表达。</p> <p>能力水平： 能够懂得不同场合人员仪态礼仪的规范要求。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的职业素养，但是不会在不同场合打造个人得体的仪态，不会将所学礼仪知识转变成良好的生活习惯。</p>		
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标
	1. 了解在不同工作情境中仪态礼仪的正确表达。 2. 懂得不同场合人员仪态礼仪的规范要求。	1. 能在不同场合以正确优美仪态塑造良好的个人形象。 2. 能够掌握仪态礼仪规范，学会在不同场合如何打造个人得体的仪态。 3. 能够杜绝各种不良的行为举止。	1. 培养和提高与社交礼仪相关的问题分析与决策能力。 2. 提高仪容、仪表、仪态礼仪方面的践行能力。 3. 展现自己良好的教养和优雅的风度，顺利地开展工作，积极维护公司形象。 4. 培养学生良好仪态，以便在今后的工作中树立良好的形象。
教学重点	能够掌握仪态礼仪规范，学会在不同场合如何打造个人得体的仪态。		
教学难点	能将所学礼仪知识和技能转变成良好的生活习惯。		
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 中国大学生慕课： https://www.icourse163.org/search.htm?search=%E5%95%86%E5%8A%A1%E7%A4%BC%E4%BB%AA#/</p> <p>2. 网络公开课： https://www.bilibili.com/video/BV1ly4y1M7Qg/?spm_id_from=333.337.search-card.all.click&vd_source=7544c755e531b4894f3aaaccfca73848</p>		

<p>教学设计思路</p>	<p>课前准备:学生登录教学网站领取任务书,观看微课及视频资料,自主学习仪态礼仪内容,并将学习笔记上传教学网站,为本节课学习做好准备。</p> <p>任务导入:引入尼克松参加总统竞选的故事,说明仪态礼仪的重要性。</p> <p>学习新知:教师播放明星走红毯的视频,引导学生讨论视频中明星站姿问题,如何进行正确的站姿?对仪态礼仪及注意事等内容进行讲解。</p> <p>模拟训练:教师指导学生排练礼仪操,任务巩固课上所学。学生分小组进行礼仪操练习展示,教师点评,生生互评。</p> <p>课后拓展:学生课下进行礼仪操练习,并拍成视频上传智慧树学习平台。</p> <p>考核评价:课上——教师点评,生生互评;课后——拍摄视频点评;在线测试考评;</p>			
<p>教学过程及方法应用</p>				
<p>一、课前预习</p>				
<p>教学环节</p>	<p>教学内容</p>	<p>教师活动</p>	<p>学生活动</p>	<p>设计意图</p>
<p>课前学习</p>	<p>站姿、走姿、坐姿、蹲姿的要求和基本要领</p>	<p>教师在智慧树平台发布课前任务:回想在生活中的行为举止是否得体,是否有失礼之处;询问身边的同学、朋友、教师等,了解他们对自己行为举止的看法。</p>	<p>学生完成课前任务</p>	<p>通过课前任务,让学生对仪态礼仪的范畴有所认识,并进行自我检查。</p>
<p>思政元素:“凡事预则立,不预则废。”说的是不管做什么事情,提前要做充分的准备。在学习中,这种准备就是“预习”。它是培养自主学习能力的重要方法。让学生对将要学习的内容做到心中有数。(学习能力培养)</p>				

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (5分钟)	尼克松参加总统竞选的故事	引入小故事：美国总统尼克松1961年参加总统竞选败在肯尼迪手下，与他的姿态礼仪有关。说明姿态礼仪的重要性。	学生们讨论发言身边关于形体礼仪的故事	通过故事吸引学生注意力，激发学生的求知欲。
	<p>思政元素：学生能养成自我审视个人礼仪的习惯，关注个人行为举止，自觉加强个人道德礼仪修养（个人行为举止、礼仪修养）。</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 站姿的基本要领； 2. 坐姿的基本要领； 3. 走姿的基本要领； 4. 蹲姿的基本要领。	1. 教师播放明星红毯站姿视频，引导学生讨论视频中明星站姿有哪些问题，如何进行正确的站姿？教师讲解站姿的基本要领，并示范男士站姿、女士站姿。 2. 教师用图片展示错误的男女坐姿，引发学生讨论，讲解男士坐姿、女士正确坐姿并示范。 3. 教师讲解男士走姿、女士走姿及其注意事项，随机点名学生上台示范。 4. 教师用视频展示男士女士正确蹲姿，并重点讲解女士着裙装时蹲姿。	1. 学生上台表演正确的站姿；分组练习背靠背站姿、靠墙练习法、顶书练习法； 2. 男生分组练习男士坐姿、女生练习女士坐姿。 3. 学生分组练习走姿。 4. 学生分组练习蹲姿。	通过训练，让每位学生都参与到站姿、坐姿、走姿、蹲姿的练习中，加深记忆，锻炼学生对知识的掌握及运用能力。

思政元素：细节决定素养，一举一动，一颦一笑都体现素养。培养学生展现自己良好的教养和优雅的风度，顺利地开展职场工作，积极维护公司形象。

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (40分钟)	礼仪操练习	1. 教师总结仪容、仪表、仪态知识点，将学生分为五个小组，每组 7 名学生，指导学生排练礼仪操。	学生分组练习礼仪操。 	巩固所学知识，学以致用
	思政元素：培养学生自主学习，团队协作的精神。（合作共赢、团队协作）			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (5分钟)	总结点评本节课内容	要求各个小组课后认真排练礼仪操，并将拍摄好的礼仪操视频上传到智慧树学习平台，作业计入期末成绩考核。	学生课后排练并拍摄礼仪操视频	巩固所学知识，学以致用
	思政元素：学习生活过程中，经常“回头看”，不断的反思总结，提炼好的方法，摒弃不良习惯，以取得更大的进步。			

三、课后巩固

课后作业及拓展

1. 学生课后排练礼仪操，巩固、丰富和完善所学知识，并将仪操视频上传到智慧树在线学习平台。
2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程仪态礼仪的重点知识的掌握情况，对学生提交的作业进行评价。
3. 学生在智慧树教学平台对各小组礼仪操视频进行投票，选出“最佳礼仪小组”。
4. 通过课外的练习，使学生巩固、丰富和完善所学知识，培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。

教学反思


- 1) 不足之处
由于仪态礼仪教学强调实践生活中的应用，学生分组进行合作学习，要有序进行并组织协调各小组，需要人人参与，才能达到最佳效果。
- 2) 诊改
充分利用各种信息资源和技术手段，提高学生参与度。

项目名称	商务会面礼仪	总学时	4
子项目	称呼、握手	课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 掌握会面礼仪的基本理论知识，熟悉会面礼仪的注意事项。</p> <p>能力水平： 能熟练、规范地运用会面礼仪进行交际，提高自身形象；会面中做到行为得体，给交往者留下良好印象。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的礼仪知识和素养，但是缺乏根据实际需要处理问题的能力。</p>		
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标
	1. 熟悉日常交往礼节中见面称呼、握手礼仪； 2. 掌握称呼礼仪、寒暄与问候礼仪。	1. 能在商务交往中适当地运用各种见面礼仪； 2. 正确运用握手的正确顺序及动作要领。	1. 培养学生增强自信，大胆交际； 2. 在称呼问候中让人感受到真诚的善意和平等尊重。
教学重点	称呼的分类、禁忌；握手的方法。		
教学难点	称呼的分类，握手的次序。		
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 网络公开课： 商务礼仪 网址：https://www.icourse163.org/learn/WXIC-1001753056?tid=1469751445#/learn/content 网址：https://www.icourse163.org/learn/DYC-1454218166?tid=1454635447#/learn/content</p> <p>2. 网络公开课：现代礼仪 https://www.icourse163.org/course/HNU-20005?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcscs_jg</p> <p>3. 古代称呼 网址：https://www.ixigua.com/6652190984350204419</p> <p>4. 教材名称： 商务礼仪</p>		

教学设计思路	<p>课前: 在线平台推送课件、任务单等学习资料，在线平台提问，教师平台互动答疑，汇总出学生的疑惑。</p>
	<p>课中: 1. 展示学生课前小组成果，评价、遴选、总结、提升。</p> <p>2. 使用案例教学法、情景模拟法，引入本节课的知识内容，由浅及深、由简入繁，逐步加深学生掌握的程度。</p>
	<p>课后: 提供参考文献和拓展资料，督促学生完成平台作业。</p>

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 称呼礼仪； 2. 握手礼仪。	1. 在智慧树学习平台，上传本单元学习资源，发布学习指导，布置学习任务； 2. 教师上传视频《称呼礼仪》、《握手礼仪》；  握手礼仪 3. 教师发布课前作业，每组提交一份握手礼仪视频。	1. 学生登录课程网站，领取任务书； 2. 利用教师上传资源和平台资源，进行自主学习； 3. 上传学习结果和作业。	1. 打破时间、空间限制，拓展了学习空间； 2. 为课上导入做好素材准备。
<p>思政元素: 课前预习所学知识，小组一起探究学习，有助于培养自主学习能力。（自主探究的能力、团队协作能力）</p>				

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (15分钟)	观看称呼和握手礼视频	1. 教师让学生讨论称呼和握手礼的规范以及要点； 2. 教师随机从在线平台分组里抽取一组学生提交的称呼握手礼视频。	1. 学生讨论称呼握手礼的规范和要点； 2. 分析称呼握手礼视频中的问题。	采用翻转课堂教学模式，任务驱动，发现问题，引出本课任务与主题。

思政元素：我国近年来为构建新型的国际关系，推进人类命运共同体，向多个国家伸出友好之手。（**承担大国责任，展现大国担当**）

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 称呼礼仪 (1) 称呼的含义 (2) 称呼的分类 (3) 称呼的注意事项 (4) 称呼的禁忌 2. 握手礼仪 (1) 握手的姿态 (2) 握手的顺序 (3) 握手的方法	1. 教师讲解称呼礼仪理论知识； 2. 开展抢答小游戏。教师罗列古代称谓中的敬辞“玉、高、尊、先、屈、台、令、垂、拜、谨、贤、俯、雅、惠、华、某霞”等词语展开抢答小游戏； 3. 教师讲解握手礼的知识，握手礼的起源和握手礼的行礼规范和要点。教师边讲解、边引导学生演示标准的握手，主要从以下几个方面说明（其中重点讲授姿势、位置以及语言）； 4. 教师用平台软件随机抽取一名学生上台与教师一起演示握手礼。 	1. 学生进行称呼抢答游戏； 2. 全体学生起立，两两对立，根据文字说明，模仿图片所示握手动作； 3. 学生上台与教师演示握手礼的应用规范要点。	通过游戏，演示方式吸引学生学习兴趣。
	<p>思政元素：罗列古代称谓中的敬辞“玉、高、尊、先、屈、台、令、垂、拜、谨、贤、俯、雅、惠、华、某霞”等词语，以期让学生了解中华传统的遣词之美，树立文化自信。（文化自信）</p>			

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (35分钟)	握手礼模拟训练	1. 教师要求学生分角色进行情景展示； 2. 学生代表点评； 3. 教师进行总结点评。	学生分配角色，模拟训练握手礼	“角色扮演”通过体验式学习演练，达到掌握技能的目的，复演练，达到学习目的。
	<p>思政元素：学生完成握手礼仪，引出国际关系中实力决定一切，谁拥有了实力，谁就掌握了首先伸手的主动权。中国在平等的话语环境下沟通磋商，形成最大化共识，凝聚最大化力量。（平等对话）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
总结评价 (10分钟)	1. 学习内容总结 2. 对任务中的问题进行反馈。	1. 根据学生课前测试、课堂考核以及技能训练情况进行成绩评定。登录教学平台，完成随堂考核，完成小组评价； 2. 多元化考核，成绩由课前测试（10%）、随堂考核（20%）、小组评价（20%）、教师评价（50%）四部分组成。	1. 根据学生课前测试、课堂考核以及技能训练情况进行成绩评定。登录教学平台，完成随堂考核，完成小组评价； 2. 多元化考核，成绩由课前测试（10%）、随堂考核（20%）、小组评价（20%）、教师评价（50%）四部分组成。	多元化考核，成绩由课前测试、随堂考核、小组评价、教师评价四部分组成。
	<p>思政元素：过程性考核贯穿任务始终，让学生重视学习过程，建立过程学习充分，才能有好的学习效果的意识。（过程和结果同样重要，努力才有可能）</p>			
三、课后巩固				
课后作业及拓展	1. 布置课后练习题。教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台，学生登录在线课程平台完成在线测试，巩固、丰富和完善所学知识。 2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程的重点知识的掌握情况，对学生提交的作业进行评价。 3. 推荐学生阅读商务礼仪师考试相关书籍以及参考资料。			

教学反思

1) 教学反思

基于混合式教学模式，采用工作任务驱动、分组讨论，启发式、互动式的教学方法，以为礼仪概述为主要学习内容，提高分析问题能力，自主学习思考能力等技能目标，借助信息化手段，以学生为主体完成了“教学做”一体化教学。

2) 思政反思

函授学生，社会经验丰富，对自己的人生规划和自我知识认知都比较明确，思政点有些仅仅需要点到为止，单纯的理论说教，不如拿社会经历做对比来的更有说服力！

项目名称	商务会面礼仪	总学时	4
子项目	介绍、名片	课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 掌握会面礼仪的基本理论知识，熟悉会面礼仪的注意事项。</p> <p>能力水平： 能熟练、规范地运用会面礼仪进行交际，提高自身形象；会面中做到行为得体，给交往者留下良好印象。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的礼仪知识和素养，但是缺乏根据实际需要处理问题的能力。</p>		
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标
	1. 掌握介绍的类型及不同介绍方式的使用； 2. 掌握如何自我介绍，介绍别人的规则与技巧； 3. 递送名片礼仪； 4. 接受名片礼仪。	1. 与他人见面时，能正确地进行自我介绍、介绍他人和集体介绍； 2. 能针对不同场合和情景，恰当地进行自我介绍和为介绍他人； 3. 递送、接受名片时要注意的礼仪。	1. 培养学生良好见面礼仪，以便在今后的工作中树立良好的形象； 2. 培养学生学恭敬、谦和的从业态度。
教学重点	1. 如何自我介绍及介绍他人 2. 递接名片礼仪		
教学难点	1. 集体介绍 2. 递接名片的动作要领		
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 网络公开课： 商务礼仪 网址：https://www.icourse163.org/learn/WXIC-1001753056?tid=1469751445#/learn/content 网址：https://www.icourse163.org/learn/DYC-1454218166?tid=1454635447#/learn/content</p> <p>2. 介绍礼仪 网址：https://www.runoob.com/html/html5-intro.html 面试自我介绍 https://tieba.baidu.com/p/7314149101</p> <p>3. 教材名称：商务礼仪</p>		

教学设计 思路	<p>课前: 在线平台推送课件、任务单等学习资料, 在线平台提问, 教师平台互动答疑, 汇总出学生的疑惑。</p>
	<p>课中: 1. 展示学生课前小组成果, 评价、遴选、总结、提升。 2. 使用案例教学法、情景教学法, 引入本节课的知识内容, 由浅及深、由简入繁, 逐步加深学生掌握的程度。</p>
	<p>课后: 提供参考文献和拓展资料, 督促学生完成平台作业。</p>

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 介绍礼仪 2. 名片礼仪	1. 教师将课前学习资源上传到课程平台; 2. 通过QQ群、微信群等发布课前预习通知。	1. 接收课前学习任务单; 2. 在智慧树平台对课前问题进行讨论; 3. 并完成课前测试和课前任务。	1. 让学生按照任务单的要求完成相关内容的学习, 为新课程做准备; 2. 完成网上测试, 便于教师根据学生完成情况, 更新重、难点。
<p>思政元素: 自主发现问题、探索问题并解决问题, 是一名大学生必备的基本素质。 (自主学习能力)</p>				

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (15分钟)	观看面试视频, 注意自我介绍要点。 案例分享“形象是个人的第一名片”。	1. 那位市场营销专业同学的自我介绍有什么问题? 2. 从个人名片引发思政思考, 学生讨论“城市名片”, 教师分组展开“你来回答, 我来猜”的游戏, 对“城市名片”展开问答。	1. 查找出视频中自我介绍的问题。 2. 学生讨论“城市名片”, 对“城市名片”展开问答。	将学生注意力引入教学的特定的情景和氛围, 激发学生的求知欲, 可以增强学生的参与意识。

	<p>思政元素：中国新能源、中国桥梁、中国航天、中国电商、中国交通、中国超算，一个个打上了中国标记的基础设施、科技成果、行业成就，正在不断为人们生活品质的提升，为中国经济的腾飞打下坚实的基础，成为中国的国家名片，以铿锵的脚步迈向世界。（国家名片，文化自信）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
<p>教学实施 (40分钟)</p>	<p>1. 自我介绍 2. 他人介绍 3. 名片交换礼仪 4. 使用名片的禁忌</p>	<p>1. 教师理论知识点讲解。 (1) 自我介绍的时机 (2) 自我介绍的方式 (3) 自我介绍应注意的礼仪 (4) 介绍他人 (5) 名片的交换 发送名片、接受名片、索要名片、存放名片 (6) 使用名片的禁忌 2. 视频赏析 几位选手的自我介绍通过视频欣赏，加深学生对知识点的掌握 3. 通过同学们课下认真查找、分类，每组选一个代表上台展示精美的名片，使同学们对名片也有了初步的了解。 4. 案例分析 通过智慧树APP平台，本次课程的案例分析模块，完成相应的案例分析。</p>	<p>1. 小组讨论 自我介绍的时机有哪些？ 2. 怎么介绍他人？ 通过智慧树APP小组讨论模块回答问题，每个小组在讨论题目下面建立一个讨论版块。同学积极参与讨论，并获得相应的分数，系统会记录得分，作为期末成绩的平时成绩。 2. 名片展示 根据学生课下搜集的名片材料，学生代表用多媒体展示名片。 3. 分组讨论 分小组讨论，在交换名片时，应注意哪些问题？ 登陆智慧树APP平台完成相应的案例分析。</p>	<p>1. 采用翻转课堂教学模式，任务驱动，发现问题，引出本课任务与主题。 2. 通过图片、视频可以更直观、更形象的教学，提高学生学习的积极性</p>
<p>思政元素：通过观看自我介绍和递接名片视频，对所学知识有一个更加具体的了解和掌握，同时视频中人物的标准做法，也成为学生学习的典范，有利于培养学生对待学习、工作认真严肃的精神。（注重职业道德，提升职业素养，做到知行合一）</p> <p>学生应有自己的社交名片，这不仅是一种需要，也是一种尊重，是一种很好的信息保存方式，更是为推销自己的个人品牌提供了载体与渠道。（引导平等、真诚、尊重的职业观）</p>				

本部分的学习，能够树立良好形象，优化人际关系；能够以海纳百川的心态去看待文化差异在相互尊重和相互理解基础上掌握会面礼仪。

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (35分钟)	自我介绍实训 递接名片实训	1. 教师要求学生分角色进行情景展示。 2. 学生代表点评。 3. 教师进行总结点评。	1. 学生分配角色，模拟训练自我介绍。 2. 学生分配角色，模拟训练名片礼仪：如何递名片、如何接名片及接递名片。	掌握介绍与递名片的礼仪与注意事项，情景模拟训练，巩固课堂所学；发挥教师主导作用、学生主体作用
	<p>思政元素：在不同的场合、不同的位置上还要遵守不同的礼仪规范。通过课堂实训，让学生进行相应技能点训练，从而加深理解，改进和提高自己的职业适应能力。（提升学生个人职业素养）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (10分钟)	对本课堂中重难点的掌握程度进行分析总结	1. 课堂表现总结 对开展情况、学生团队表现、学生团队表现、学生学习态度等进行总结 2. 收集学生的思维导图，总结本堂课内容 3. 布置下节课预习任务。	让学生手绘思维导图 以“今天我学到了什么”为主题手绘思维导图	1. 查漏补缺 2. 练习学生思维能力
	<p>思政元素：比较分析总结学生的作品，对出错的原因进行总结，培养学生仔细认真的工作态度和严谨的工作作风。（严谨的工作态度和作风）</p>			
三、课后巩固				
课后作业及拓展	<p>1. 布置课后练习题。教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台，学生登录在线课程平台完成在线测试，巩固、丰富和完善所学知识。</p> <p>2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程的重点知识的掌握情况，对学生提交的作业进行评价。</p> <p>3. 推荐学生阅读商务礼仪师考试相关书籍以及参考资料。</p>			

教学反思

1) 教学反思

基于混合式教学模式，采用工作任务驱动、分组讨论，启发式、互动式的教学方法，以为礼仪概述为主要学习内容，提高分析问题能力，自主学习思考能力等技能目标，借助信息化手段，以学生为主体完成了“教学做”一体化教学。

2) 思政反思

函授学生，社会经验丰富，对自己的人生规划和自我知识认知都比较明确，思政点有些仅仅需要点到为止，单纯的理论说教，不如拿社会经历做对比来的更有说服力！

项目名称	商务往来礼仪		总学时	6
子项目	乘车座次礼仪		课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 初步了解不同车型，不同情境下座位尊卑的排列。</p> <p>能力水平： 能够在生活中、工作中面对不同的乘车情况从容应对。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较高的情商但是缺乏根据实际需要处理问题的能力。</p>			
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标	
	1. 了解座次的重要性； 2. 掌握不同车型尊卑排列；能够把“客人安排在最安全的位置！” 3. 能够因人而异，因时而异，根据不同情况随机应变。	1. 能够运用礼仪知识处理问题，应对特殊情境； 2. 能够具有思辨创新的能力； 3. 举止得体，展现出良好的职业道德和职业素养。	1. 树立“细节展示素养，细节决定成败”的意识； 2. 树立严谨敬人的工作作风； 3. 学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合。	
教学重点	掌握二排五座轿车的座次安排；VIP位			
教学难点	能够根据不同情景下，随机应变安排座位。			
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 网络公开课： 商务礼仪 网址：https://www.icourse163.org/learn/WXIC-1001753056?tid=1469751445#/learn/content</p> <p>网址：https://www.icourse163.org/learn/DYC-1454218166?tid=1454635447#/learn/content</p> <p>2. 商务礼仪之座次礼仪 网址：https://www.yjbys.com/edu/shangwuliyi/109641.html</p> <p>3. 乘车规则 http://www.fh.gov.cn/art/2022/11/30/art_1229702997_59104500.html</p> <p>4. 教材名称：《商务礼仪》</p>			
	课前准备： 学生登录教学平台领取任务书，观看微课及视频资料，自主学习乘车座次礼仪内容，并将学习笔记上传教学网站，为本节课学习做好			


教学设计思路	<p>准备。</p> <p>任务导入:案例分析---小刘到底做错了什么?请同学们观看案例并讨论分析,小刘哪里做错了?由此引出本节课任务。</p> <p>学习新知:教师综合运用图例、卡位填充、情境模拟等手段讲解二排五座轿车三排七座轿车、吉普车等不同车型,专职司机或车主人亲自开车的座次安排。</p> <p>模拟训练:教师给学生布置课上练习任务,巩固课上所学。学生分小组进行讨论和角色扮演展示,教师点评,生生互评。</p> <p>课后拓展:学生登录课程网站完成在线测试。同学们分组进行商务接待中乘车情景练习,拍成视频上传网络学习平台。学生课后学习乘坐火车、飞机、轮船等交通工具礼仪。</p> <p>考核评价:课上--教师点评,生生互评;课后--拍摄视频点评;在线测试考评。</p>
---------------	---

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 在商务接待中,由专职司机驾驶时,客人坐在哪里?由主人亲自驾驶时,客人坐在哪里? 2. 上下车要有哪些先后顺序? 3. 生活中乘车有哪些注意事项?	1. 教师在智慧树在线平台上传本单元学习资源; 2. 教师发布学习指导,布置学习任务。	1. 接收课前学习任务单; 2. 在云班课中对课前问题进行讨论; 3. 并完课前测试和课前任务。	1. 接收课前学习任务单; 2. 在云班课中对课前问题进行讨论; 3. 并完课前测试和课前任务。
<p>思政元素:“凡事预则立,不预则废。”不管做什么事情,提前要做充分的准备。在学习中,这种准备就是“预习”。它是培养自主学习能力的重要方法。让学生对将要学习的内容做到心中有数。(学习能力培养)</p>				

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入(10分钟)	案例引入:小刘到底做错了什么? 	教师准备小视频,商务接待中乘车座次引发的尴尬。	学生观看视频并进行小组讨论,把自己的观点清晰的表达出来	引出上课内容,为本节课讲解做准备。

	<p>思政元素：“细节决定成败”乘车座次礼仪是商务接待中的一个重要环节，座次安排恰当是对客户尊重的体现。商务接待工作是公司与客户沟通的“桥梁”，代表一个公司的文明形象，所以接待人员必须掌握商务场合中各种礼仪规范。（职业素养）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 （40分钟）	1. 二排五座轿车分两种情况：主人亲自驾车时座位尊卑顺序；有专职司机时座位尊卑顺序； 2. 三排七座轿车座位尊卑顺序； 3. 吉普车、多排轿车座位尊卑顺序； 4. 乘车注意事项。	1. 设计商务接待计情景；  2. 展示图例和人物图片卡； 3. 观看无礼乘客锦集，讲解乘车注意事项。 	1. 学生为情景中人物安排合适的座位；  2. 同学们讨论，发表自己的观点。 3. 观看无礼乘客锦集。	1. 同学们讨论，发表自己的观点。 3. 观看无礼乘客锦集。
	<p>思政元素：乘车座次礼仪遵循的是“把客人放在最安全的位置！”根据车辆的不同，座次的尊卑不同，也根据驾车人的不同，座位高低不同。（灵活运用，随机应变）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 （35分钟）	1. 如果唐僧师徒四人来到现代，现有一辆二排五座轿车，请安排他们的座次； 2. 展示女士裙装上下车规范举止。	1. 提前准备好唐僧师徒四人的人物卡片； 2. 设计情景，模拟商务接待中上下车顺序。	1. 学生抽签进行角色扮演； 2. 根据情景，学生进行课堂练习展示。	课堂实训，增加趣味性，同时考察学生知识点掌握情况。
	<p>思政元素：“实践是检验真理的唯一标准”“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行” 要求学术界具备严谨的工作态度和工作作风。（良好的职业道德）</p>			

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (5分钟)	1. 教师总结本次课所有重点内容； 2. 对学生的情景模拟作出点评。	1. 重点内容回顾； 2. 引导小组自评、互评。	1. 发表自己的想法； 2. 语言表达能力锻炼。	查漏补缺
	<p>思政元素：教学过程中引入乘车安全规范和相关企业案例。培养学生职业规范和严谨细致、精益求精的工匠精神，实现教学内容与企业实践对接。 (工匠精神)</p>			
三、课后巩固				
课后作业及拓展	<p>1. 教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台,学生登录在线课程平台完成在线测试,巩固、丰富和完善所学知识。</p> <p>2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程乘车礼仪的重点知识的掌握情况,对学生提交的作业进行评价。</p> <p>3. 通过课外的练习,使学生巩固、丰富和完善所学知识,培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。</p>			
教学反思	<p>1) 不足之处 由于乘车礼仪教学强调实践生活中的应用,学生分组进行合作学习,要有序进行并组织协调各小组,需要人人参与,才能达到最佳效果。</p> <p>2) 诊改 充分利用各种信息资源和技术手段,提高学生参与度。</p>			

项目名称	商务往来礼仪		总学时	6
子项目	行进位次礼仪		课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 初步了解商务接待过程中，陪同或接待来宾时，行进的位次。</p> <p>能力水平： 能够掌握行进中的位次礼仪。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的知识和素养，但是缺乏根据实际需要处理问题能力，缺乏随机应变的能力。</p>			
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标	
	1. 掌握商务接待中陪同客人平面行走次序； 2. 掌握商务接待中陪同客人上下楼梯次序； 3. 掌握商务接待中陪同客人进出电梯次序； 4. 掌握商务接待中陪同客人出入房门次序； 5. 掌握接待礼仪中的一些特殊情况，在接待工作中能够灵活运用。	1. 理解行进位次礼仪的重要意义； 2. 能够熟练模拟接待场景，并根据实际情况随机应变。	1. 培养学生团队合作意识； 2. 培养学生接待时礼貌、耐心的职业素养。	
教学重点	以右为尊、中央高于两侧、位尊者走在高处、尊者优先			
教学难点	原则之外的特殊情况，因人而异、男女有别			
教学资源 (含思政资源)	1. 网络公开课：商务礼仪 网址： https://www.icourse163.org/learn/WXIC-1001753056?tid=1469751445#/learn/content 网址： https://www.icourse163.org/learn/DYC-1454218166?tid=1454635447#/learn/content 2. 商务礼仪之行进位次礼仪 网址： https://www.yjbys.com/edu/shangwuliyi/109641.html 3. https://www.icourse163.org/course/HNU-20005?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcjssjg 袁涤非《现代礼仪》 4. 教材名称：《商务礼仪》			

教学设计思路	<p>课前准备:学生登录教学平台领取任务书,观看微课及视频资料,自主学习行进位次礼仪内容,并将学习笔记本上传教学网站,为本节课学习做好准备。</p> <p>任务导入:引入视频案例,请同学们根据自己的预习情况,分小组讨论并罗列出视频中出现的不当之处,由此引出本课任务。</p> <p>学习新知:教师综合运用多种信息化手段,对行进位次礼仪中的平面位次、进出电梯位次和上下楼梯位次及出入房门位次进行讲解,并以圆桌会议和手机连线融入教学过程中</p> <p>模拟训练:教师给学生布置两个课上练习任务巩固课上所学。学生小组讨论,台前展示,教师点评,生生互评。</p> <p>课后拓展:学生登录课程网站完成在线测试;同学们分小组模拟接待场景,灵活运用所学位次礼仪。并拍成视频上传网络学习平台。</p> <p>考核评价:课上--教师点评,生生互评;课后--拍摄视频点评;在线测试考评。</p>
---------------	---

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 商务接待中平面行进的礼仪; 2. 商务接待中上下楼梯的礼仪; 3. 商务接待中出入电梯的礼仪; 4. 商务接待中出入房门的礼仪。	1. 教师通过智慧树学习平台推送消息发布任务书; 2. 教师上传微课《行进位次礼仪》; 3. 教师登录课程网站检查学生作业情况。	1. 学生登录课程网站,领取任务书; 2. 学生观看微课《行进位次礼仪》; 3. 学生上传学习笔记。	1. 为课程学习做好知识准备; 2. 为课上导入做好素材准备。
<p>思政元素:“凡事预则立,不预则废。”不管做什么事情,提前要做充分的准备。在学习中,这种准备就是“预习”。它是培养自主学习能力的重点方法。让学生对将要学习的内容做到心中有数。(学习能力培养)</p>				

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
	1. 平面引领礼仪; 2. 进出电梯礼仪;	1. 让学生观看提前录制的商务接待视频(错误示范);	1. 学生观看视频并进行小组讨论; 2. 分组汇报学习成果并分享学习心得	引出上课内容,为本节课讲解做准备。

<p>任务引入 (5分钟)</p>		<p>2. 要求学生进行小组讨论，把讨论结果展示在自己小组的电脑屏幕上。</p> <p>3. 点评学生课前学习成果。总结学生学习过程遇到难点。</p>		
<p>思政元素：自主探索、发现问题并积极解决问题，是大学生必备的优秀学习习惯和能力，也是优秀的商务礼仪师应具备的优秀职业素养。（职业素养）</p>				
<p>教学环节</p>	<p>教学内容</p> <p>1. 商务接待中平面行进的礼仪； 2. 商务接待中上下楼梯的礼仪； 3. 商务接待中出入电梯的礼仪； 4. 商务接待中出入房门的礼仪。</p>	<p>教师活动</p> <p>1. 邀请学生配合老师模拟正确的引领要点； 2. 提出特殊情况“商务礼仪中以右为尊，那么引领人员应一直站在客人左侧引领吗？”请同学们拿出手机投下宝贵的一票； 3. 现场连线产教融合企业导师，为同学们讲解电梯礼仪； 4. 老师讲解上下楼梯的基本原则和特殊情况。</p> 	<p>学生活动</p> <p>1. 选取学生配合老师模拟平面行进中引领的要领； 2. 请学生拿出手机投票；</p>   <p>3. 学生可以现场向企业导师提出问题； 4. 学生根据老师讲解，模拟不同情景下宾客的位次。</p>	<p>设计意图</p> <p>1. 让学生在模拟中掌握知识要点； 2. 让学生参与投票加强印象； 3. 情景模拟可以让学生有切身的体会，知识点掌握牢固。</p>
<p>思政元素：中国自古乃礼仪之邦，“虚左以待”“无出其右”到底是尚“左”还是尚“右”，不同地域，不同场合，古人的尊卑观也不尽相同。（传统文化，文化自信）</p>				

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (35分钟)	1. 平面行进的礼仪情景模拟; 2. 出入房门礼仪情景模拟;	提供商务接待活动的背景资料, 设定角色, 由学生分角色模拟。	根据背景资料, 结合所学知识点, 进行情景模拟展示。	让学生参与课堂, 实践出真知。
	思政元素: “实践是检验真理的唯一标准” “纸上得来终觉浅, 绝知此事要躬行” 要求学术界具备严谨的工作态度和作风。(良好的职业道德)			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (5分钟)	1. 教师总结本次课所有重点内容; 2. 对学生的情景模拟作出点评。	1. 重点内容回顾; 2. 引导小组自评、互评。	1. 发表自己的想法; 2. 语言表达能力锻炼。	查漏补缺
	思政元素: 教学过程中引入行进位次礼仪规范, 上下楼梯安全教育案例和进出电梯企业案例。培养学生职业规范和严谨细致、精益求精的工匠精神, 实现教学内容与企业实践对接。(工匠精神)			
三、课后巩固				
课后作业及拓展	1. 教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台, 学生登录在线课程平台完成在线测试, 巩固、丰富和完善所学知识。			
	2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程乘车礼仪的重点知识的掌握情况, 对学生提交的作业进行评价。 3. 通过课外的练习, 使学生巩固、丰富和完善所学知识, 培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。			
教学反思	1) 不足之处 由于乘车礼仪教学强调实践生活中的应用, 学生分组进行合作学习, 要有序进行并组织协调各小组, 需要人人参与, 才能达到最佳效果。			
	2) 诊改 充分利用各种信息资源和技术手段, 提高学生参与度。			

项目名称	商务往来礼仪		总学时	6
子项目	馈赠礼品礼仪		课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 使学生懂得馈赠礼仪在生活中的普遍性和重要性。</p> <p>能力水平： 使学生能完成送礼的六要素的具体内容和送礼禁忌。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的知识和素养，但是缺乏根据实际需要处理问题能力，缺乏随机应变的能力。</p>			
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标	
	1. 掌握馈赠礼品的六要素； 2. 掌握送礼禁忌。	1. 理解馈赠是人际交往的必要环节，掌握社交中馈赠礼仪的原则和技巧； 2. 能够掌握送礼禁忌。恰当的礼尚往来。	1. 树立正确三观，建立文化自信和培养爱国主义精神； 2. 熟悉国际惯例，尊重世界多元化的多样性和差异性，正确馈赠礼品。	
教学重点	馈赠礼品六要素，五个W一个H			
教学难点	馈赠礼品的原则和技巧			
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 网络公开课： https://www.bilibili.com/video/BV11y4y1M7Qg/?spm_id_from=333.337.search-card.all.click&vd_source=7544c755e531b4894f3aaaccfca73848</p> <p>2. 商务礼仪之馈赠礼品礼仪 网址：https://www.yjbys.com/edu/shangwuliyi/109641.html</p> <p>3. 周思敏-你的礼仪价值百万之商务礼仪 https://www.bilibili.com/video/av289089338/?vd_source=7544c755e531b4894f3aaaccfca73848</p> <p>4. 教材名称：《商务礼仪》</p>			
教学设计	<p>课前：在线平台推送课件、任务单等学习资料，在线平台提问，教师平台互动答疑，汇总出学生的疑惑。</p> <p>课中：</p> <p>1. “一束鲜花的成与败”用案例引入本节课的主题。引导同学们讨论</p>			

思路	<p>如何赠送礼品，让礼品成为我们沟通的桥梁。</p> <p>2. 教师综合运用多种信息化手段，对商务交往中礼品的特征、馈赠礼品的六要素以及受赠礼品、回赠礼品的注意事项融入课堂，利用头脑风暴法，小组讨论法，由浅及深、由简入繁，逐步加深学生掌握的程度。</p> <p>课后：提供参考文献和拓展资料，督促学生完成平台作业。</p>
-----------	---

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	课堂提问引出赠送礼品的普遍性和重要性。	1. 教师通过智慧树学习平台推送消息发布任务书； 2. 教师在智慧树平台发布问题，引导学生思考； 3. 教师登录课程网站检查学生作业情况。	1. 学生登录课程网站，领取任务书； 2. 学生围绕老师提问回答问题。 3. 学生上传学习笔记。	1. 为课程学习做好知识准备； 2. 为课上导入做好素材准备。
<p>思政元素：“凡事预则立，不预则废。”不管做什么事情，提前要做充分的准备。在学习中，这种准备就是“预习”。它是培养自主学习能力的重要方法。让学生对将要学习的内容做到心中有数。（学习能力培养）</p>				

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (10分钟)	1. 案例《一束鲜花的成与败》 2. 你有过送礼的经历吗？	1. 引导学生根据案例讨论同样的礼物，同样的方式，为什么结果截然不同？ 2. 点评学生课前学习成果。总结学生学习过程遇到难点。	1. 学生根据案例表达自己的观点； 2. 引导讲述自己的送礼经历，并总结其中优缺点； 2. 分组汇报学习成果并分享学习心得。	引出上课内容，为本节课讲解做准备。
<p>思政元素：自主探索、发现问题并积极解决问题，是大学生必备的优秀学习习惯和能力，也是优秀的商务礼仪师应具备的优秀职业素养。（职业素养）</p>				

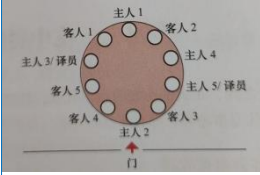
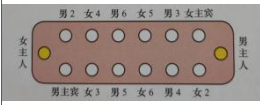
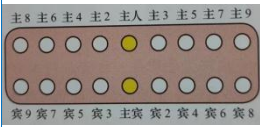

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 送礼的六要素： WHO 送给谁 WHY 为什么送 WHAT 送什么 WHEN 何时送 WHERE 什么场合送 HOW 如何送 2. 送礼禁忌。	1. 老师对每个要素的主要内容都进行详细的分析与介绍； 2. 展现连线图：礼品的选择； 3. 教师提前为学生分组，并设置抽签内容，供学生抽签。 4. 教师点评小组表现给进行打分。	1. 学生根据5W1H，结合抽签内容，进行小组讨论并发表观点。 2. 小组自评和小组互评相结合。	1. 用小组讨论法有利于培养学生的团队合作精神，通过讨论，能够激发学生们的思考能力； 2. 采用抽签形式，增加课堂讲课的神秘感，激发同学们学习的兴趣； 3. 进行小组互评的方式，通过对比，使学生发现自己在学习中的缺点，提高他们的学习积极性。
	<p>思政元素：礼尚往来，自古就是我们中华民族的优良传统，但有人借收受礼品进行敲诈、勒索贿赂是不正当的运用。“依本分而致谦恭，守规矩而遵法度”（传统文化，社会主义核心价值观）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (35分钟)	设置三个节日情景（中秋节，圣诞节，春节），小组在以上节日情景进行抽签，根据送礼的六要素进行小组讨论；	1. 小组根据自己抽到的节日进行讨论，并得出结论，时间为10分钟。其他组对抽到相同节日的两个组进行评价，时间为2分钟。在每个小组互评后，老师进行点评，时间为2分钟； 2. 老师根据小组点评，还有综合表现为小组打分。	1. 学生进行抽签； 2. 分别进行小组讨论，得出结论，小组派代表进行总结； 3. 认真听其他小组同学的讨论成果，小组派代表评价与自己抽到相同节日的其他组的讨论成果的意见。	1. 让学生参与课堂，实践出真知； 2. 有利于调动学生思考，增强课堂气氛，也有利于发现自己在学习中的不足。
	<p>思政元素：“实践是检验真理的唯一标准”“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”要求学术界具备严谨的工作态度和作风。（良好的职业道德）</p>			

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (5分钟)	1. 教师总结本次课所有重点内容。 2. 对学生的课堂练习作出点评。	1. 重点内容回顾; 2. 引导小组自评、互评。	1. 发表自己的想法; 2. 语言表达能力锻炼。	查漏补缺
	思政元素: 培养学生精益求精, 细致观察, 严谨认真的工作态度、和大国工匠精神。 (大国工匠)			
三、课后巩固				
课后作业及拓展	1. 教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台, 学生登录在线课程平台完成在线测试, 巩固、丰富和完善所学知识。 2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程馈赠礼仪的重点知识的掌握情况, 对学生提交的作业进行评价。 3. 通过课外的练习, 使学生巩固、丰富和完善所学知识, 培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。			
教学反思	1) 不足之处 由于馈赠礼仪教学强调实践生活中的应用, 学生分组进行合作学习, 要有序进行并组织协调各小组, 需要人人参与, 才能达到最佳效果。 2) 诊改 充分利用各种信息资源和技术手段, 提高学生参与度。			

项目名称	宴请礼仪		总学时	6
子项目	宴会安排礼仪		课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 初步了解宴请形式，熟练掌握宴请安排的技巧。</p> <p>能力水平： 通过学习宴请安排，能熟练桌次、座次安排。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的宴请安排知识和素养，但是缺乏根据实际需要处理问题、宴会安排的能力。 学生设计创新能力不足，缺乏解决实际问题的能力。</p>			
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标	
	1. 了解不同的宴请形式的规格和要求； 2. 掌握宴会准备工作包括的主要内容； 3. 了解赴宴的有关礼节；	1. 理解宴请的座次安排； 2. 掌握国际上常见的几种礼宾次序排列方法； 3. 具有根据宴请形式和规格的预算标准订席的能力；	1. 培养自主学习、团队合作； 2. 在掌握国际上宴请座次安排的基础上，能够具有开阔的国际视野； 3. 通过学习宴请，特别是在饮食文化历史悠久的中国，可以沟通人与人的情况，增进双方友谊，提高社交能力和加强社交礼仪修养。	
教学重点	掌握宴请的桌次安排的几种方法；国际上常见的几种座次安排；			
教学难点	掌握正式场合的宴请安排			
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 网络公开课： 商务礼仪 网址： https://www.icourse163.org/learn/WXIC1001753056?tid=1469751445#/learn/content 网址： https://www.icourse163.org/learn/DYC1454218166?tid=1454635447#/learn/content</p> <p>2. 中国最顶级的宴席—国宴视频 网址： https://haokan.baidu.com/v?pd=wisenatural&vid=90182405160980187083.</p> <p>3. 中国人的座次礼仪视频 网址：https://www.bilibili.com/video/BV17G41187cz/</p> <p>4. 教材名称： 社交礼仪实用教程. 主编：黄文英 社交礼仪. 主编：梅亚萍</p>			

教学设计 思路	<p>课前准备:学生登录教学平台领取任务书, 观看微课及视频资料, 自主学习宴会安排礼仪内容, 并将学习笔记本上传教学网站, 为本节课学习做好准备</p> <p>案例导入:武汉市与日本某市缔结友好城市, 在某饭店举办大型中餐宴会, 邀请本市最著名的演员助兴。这位演员到达后, 费了很长时间才找到了自己的位置。当她入座后发现同桌的许多客人都是接送领导和客人的司机。演员感到自尊心受到了伤害, 没有同任何人打招呼就悄悄离开了饭店。当时宴会的组织者并未觉察到这一点, 直到宴会主持人拟邀请这位演员演唱时, 才发现演员并不在现场。幸好主持人头脑灵活, 临时改换其他节目, 才算没有出现“冷场”。</p> <p>思考题:宴请应注意哪些方面的礼仪?</p> <p>学习新知:教师综合运用多种信息化手段, 对宴请的形式、宴请准备工作、宴请安排、赴宴礼仪进行讲解;</p> <p>模拟训练:某企业在酒店包房里宴请客户, 主方有总经理, 部门经理及办公室主任三人, 受邀客方有总经理、副总经理、部门经理及两名业务骨干(双方均为中国人)。请8名同学表演从主方和客户刚进入包房时到宴会开始主任致辞结束的情景练习展示, 教师点评, 生生互评。</p> <p>课后拓展:学生登录课程网站完成在线测试。同学们分小组进行座次安排练习, 并拍成视频上传网络学习平台。学生课后练习宴请准备工作的主要内容。</p> <p>考核评价:课上——教师点评, 生生互评; 课后——拍摄视频点评; 在线测试考评;</p>			
	教学过程及方法应用			
一、课前预习				
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 教师在智慧树在线平台上上传本单元学习资源。 2. 教师发布学习指导, 布置学习任务: 掌握宴请安排礼仪。	发布任务单, 提出问题。	分析通常宴请的形式; 了解正式宴请安排的礼节。	1. 通过云班课发布课前学习任务; 2. 项目导向, 通过预习宴请安排, 了解座次和座次的基本礼节, 学生试图画出中西餐桌座次安排。
<p>思政元素: 培养自学能力、自主探究的能力; 小组协作能力, 团队协作能力; 在了解宴会安排的同时, 了解中西文化差异。</p>				

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (5分钟)	引入本节课学习的内容，介绍宴会安排礼仪。	分析宴请常有的形式及宴请的特定的规格和要求。	学生根据老师提示，找到不同类型的宴请形式。	1. 分析常见的宴请形式。 2. 分组讨论常见的宴请的形式有哪些？
	<p>思政元素：通常的宴请形式，正式宴会—国宴须悬挂国旗，规格高，彰显爱国精神；宴会常见形式、规格和要求—学生自主探究能力。</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 宴请的形式（宴会、招待会、茶会和工作餐）； 2. 宴请准备工作； 3. 宴请安排（桌次和座次安排）； 4. 赴宴礼仪	案例教学法 1. 分析案例中知识点。 2. 引导学生掌握宴请准备及安排注意事项。	1. 通过案例分享：不会点菜的悲哀，学生先自由发挥，小组讨论，代表发言。 2. 根据老师讲解，分组练习桌次和座次的安排，学生互评。	1. 案例导入，学生带着问题进入学习，教师讲解之后，学生代表发言，学生互评，教师点评。 2. 学生每人参与桌次安排，小组团队练习桌次安排。
		 <p>中餐座次安排</p>  <p>西餐座次安排1</p>  <p>西餐座次安排2</p>  <p>西餐餐具正确使用</p>		

		 <p>餐中的正确使用 3. 国宴视频观看。</p>		
<p>思政元素：国宴视频观看——增强爱国主义精神；正式宴会应该遵循特定的规格和要求，应遵循各种约定俗成的礼仪；进行宴请时应注意食物节俭，节约不浪费。</p>				
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
<p>课堂练习 (40分钟)</p>	<p>简单项目实战： 1. 学生根据老师发布的任务，按照不同场景的桌次和座次来进行安排。 2. 熟悉并掌握知识。</p>	<p>1. 了解学生掌握知识情况，总结提高知识的应用能力。 2. 给学生分配实训任务，学生互评，教师点评。 3. 完成的任务在云班课提交，以便统计了解学生的掌握情况。</p>	<p>1. 根据老师布置任务完成个人学习任务； 2. 分组完成课堂实训； 3. 学生之间互评。</p>	<p>1. 通过实训可以了解学生掌握知识的情况； 2. 学生互评也可以加深知识的记忆； 3. 教师点评可以纠正小错误，使学生做的更规范。</p>
<p>思政元素：培养学生的小组协作和独立解决问题的能力；让学生在完成“任务”的过程中，培养分析问题、解决问题的能力，培养学生独立探索及合作精神。</p>				
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
<p>课堂小结 (5分钟)</p>	<p>1. 总结本节课学习的内容：宴会安排礼仪； 2. 布置课下拓展练习：家宴的安排。</p>	<p>通过教学平台、云班课，实现全过程性考核方式，关注教与学的全过程的信息采集。</p>	<p>自我总结，找出不足，认真完成课下作业。</p>	<p>教师总结； 学生总结； 共同找出不足。掌握学生学习情况</p>
<p>思政元素：比较分析总结学生的实训，用高标准要求学生，观看正式宴请安排视频，激发学生的学习兴趣。</p>				

三、课后巩固

课后作业及拓展	<p>1. 教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台,学生登录在线课程平台完成在线测试,巩固、丰富和完善所学知识。</p> <p>2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程宴会安排礼仪的重点知识的掌握情况,对学生提交的作业进行评价。</p> <p>3. 通过课外的练习,使学生巩固、丰富和完善所学知识,培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。</p>
教学反思	<p>1) 不足之处 由于宴会安排礼仪教学强调实践生活中的应用,学生分组进行合作学习,要有序进行并组织协调各小组,需要人人参与,才能达到最佳效果。</p> <p>2) 诊改 充分利用各种信息资源和技术手段,提高学生参与度。</p>

项目名称	宴请礼仪		总学时	6
子项目	餐具的使用及就餐礼仪		课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 初步了解餐具的使用，熟练掌握各种餐具使用的礼仪。</p> <p>能力水平： 通过学习宴会礼仪能正确使用餐具。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的餐具使用知识和素养，但是缺乏中西餐具使用的禁忌。 学生对西餐餐具使用能力不足，缺乏西餐餐具使用的能力。</p>			
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标	
	1. 了解中西餐餐具使用的禁忌； 2. 掌握中西餐常用餐具的使用方法； 3. 了解西餐餐巾的正确使用方法； 4. 掌握中西餐进餐礼仪。	1. 理解中西餐具使用的区别； 2. 掌握中西餐进餐注意事项； 3. 具有职业形象塑造能力；	1、能够理解筷子的文化内涵，树立高度的文化自觉和文化自信； 2、能够在掌握中餐礼仪基础上，尊老爱幼、互相尊重、和睦友好，弘扬中华传统美德； 3、能够具有开阔的国际视野，掌握正式西餐场合的礼仪风度标准。	
教学重点	掌握中西餐餐具正确使用；中西餐进餐礼仪。			
教学难点	掌握中西餐进餐的注意事项。			
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 网络公开课： 商务礼仪 网址： https://www.icourse163.org/learn/WXIC1001753056?tid=1469751445#/learn/content</p> <p>网址： https://www.icourse163.org/learn/DYC1454218166?tid=1454635447#/learn/content</p> <p>2. 西餐餐具使用视频 网址：https://www.bilibili.com/video/av71455066/</p> <p>3. 中餐进餐礼仪视频 网址： https://haokan.baidu.com/v?pd=wisenatural&vid=6748792459014768419</p> <p>4. 教材名称：社交礼仪实用教程. 主编：黄文英 社交礼仪. 主编：梅亚萍</p>			

教学设计思路	课前准备: 学生登录教学平台领取任务书, 观看微课及视频资料, 自主学习餐具使用的内容, 并将学习笔记上传教学网站, 为本节课学习做好准备。
	任务导入: 播放错误使用中餐餐具的视频, 使学生直观感受错误使用餐具能有失一个人的风度和教养。
	学习新知: 教师综合运用多种信息化手段, 对中餐(筷子、勺子、碗、食碟和湿巾、牙签)和西餐(刀叉匙、餐巾和酒杯)餐具的使用进行讲解;
	模拟训练: 教师给学生布置两个课上练习任务巩固课上所学。学生分小组进行讨论中西餐餐具使用练习展示; 中西餐进餐注意事项(包括保持优雅的进餐形象和不同事物的不同吃法), 教师点评, 生生互评。
	课后拓展: 学生登录课程网站完成在线测试。同学们分小组进行中西餐餐具使用练习, 并拍成视频上传网络学习平台。学生课后练习使用餐巾和各种杯具阶段动作。
	考核评价: 课上——教师点评, 生生互评; 课后——拍摄视频点评; 在线测试考评;

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 中餐餐具的使用 2. 西餐餐具的使用	1. 教师在智慧树在线平台上传本单元学习资源。 2. 教师发布学习指导, 布置学习任务: 掌握中西餐餐具的使用。	1. 学生利用智慧树在线平台上的学习资源进行自主学习。	1. 微课程学习做好知识准备; 2. 为课上导入做好素材准备;
	思政元素: 能够在掌握中餐礼仪基础上, 尊老爱幼、互相尊重、和睦友好, 弘扬中华传统美德;能够具有开阔的国际视野, 掌握正式西餐场合的礼仪风度标准。			

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (5分钟)	教学内容: 中、西餐餐具的使用	1. 课前导入: 你知道使用筷子有哪些禁忌? 2. 说明文明使用筷子的重要性。	学生讲解使用筷子的注意事项。	设置情景问题, 人人参与课堂, 凝聚学生注意力, 启发学生思维

思政元素：通过对本节的学习，能够理解筷子的文化内涵，树立高度的文化自觉和文化自信。

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
<p>教学实施 (40分钟)</p>	<p>1. 中餐餐具的使用：筷子、勺子、碗、食碟和湿巾和牙签；</p> <p>2. 西餐餐具的使用：刀叉匙、餐巾的使用、洗指碗和西餐中使用的酒杯；</p> <p>3. 中西餐进餐的形象及注意事项。</p>	<p>1. 通过讲解筷子的故事，引出使用筷子的礼仪，延伸至常用的中餐餐具使用的讲解。</p> <p>2. 播放西餐餐具使用的视频，学生提出问题，教师补充以及讲解餐巾的使用礼仪。</p>  <p>3. 给学生展示西餐杯具，讲解不同杯具饮用不同的酒。</p>  <p>4. 通过播放视频，来进一步讲讲解保持雅观的进餐形象和西餐中不同食物的不同吃法。</p>	<p>1. 学生根据筷子的故事学习筷子、勺子及其它的中餐餐具的使用礼仪；</p> <p>2. 学生之间分组讨论互相点评筷子和刀叉匙的使用禁忌和礼仪，并上台讲解课前上传到智慧树在线平台的作业：筷子的使用礼仪；餐巾的使用方法；</p> <p>3. 学生了解西餐杯具的种类；</p> <p>4. 通过观看视频掌握进餐餐桌礼仪。</p>	<p>通过案例，激发学生兴趣，提高学生注意力；</p> <p>通过图片、视频可以更直观、更形象的教学，提高学生积极性</p>
	<p>思政元素：宴会、聚餐是社交活动的一种重要形式，人们参加宴会或聚餐的目的不是吃饭，而是通过就餐来维护和巩固人际关系，宣传和树立自己良好的个人形象。因此，人们在社交餐饮活动中要遵守各种礼仪规范，小心谨慎，举止优雅，别因为一时的放纵损害了个人的信誉。</p>			

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (40分钟)	1. 中餐餐具使用的练习; 2. 西餐餐具使用的练习; 3. 中餐保持优雅的进餐形象; 4. 西餐不同食物的不同吃法)	1. 教师现场进行演示餐具的使用礼仪。 2. 教师要求学生练习保持优雅的进餐形象(从尊者优先、相互礼让、不要心急、合理劝菜、进餐时不发出声和避免不雅举动这几个方面)展示。 3. 教师进行点评总结。组织学生讨论:学习优雅进餐的意义是什么?西餐中不同食物的不同吃法注意事项有哪些? 4. 给学生讲解“光盘行动”背后农民的辛苦!	1. 学生分小组现场进行餐具使用的练习,最后进行中餐进餐时保持优雅的形象展示。 2. 各组选出一名评委为各小组打分,评选出班级“最雅观的进餐者”。	情景演练、巩固新知;发挥教师主导作用、学生主体作用
	<p>思政元素: 掌握中餐礼仪基础上,尊老爱幼、互相尊重、和睦友好,弘扬中华传统美德;练习餐桌就餐礼仪要自信,不卑不亢,自强自立信念;谣,“谣言止于智者”;讲解宴请礼仪时,通过“光盘行动”的国家倡议,将“谁知盘中餐,粒粒皆辛苦”的古训传递给学生,弘扬中华民族节俭的美德。教师将礼仪融入学生的身边事,让改变从小事做起。</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (5分钟)	播放小视频,强调本节重难点容易出错地方	1. 教师再次强调中西餐餐桌礼仪; 2. 教师带领学生记,巩固本节课所学的新知识; 3. 布置下节课预习任务。	1. 学生通过观看小视频和在老师的带领下加深重点知识的理解; 2. 学生领取下节课学习任务。	以视频的形式巩固、总结本次课程内容,学生人人参与,调动学生积极性
	<p>思政元素: 能够具有开阔的国际视野,掌握正式西餐场合的礼仪风度标准。</p>			
三、课后巩固				

<p>课后作业及拓展</p>	<p>1. 教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台,学生登录在线课程平台完成在线测试,巩固、丰富和完善所学知识。</p> <p>2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程筷子、刀叉和餐巾使用礼仪的重点知识的掌握情况,对学生提交的作业进行评价。</p> <p>3. 教师下达中餐筷子课下练习任务书,最后一节课每个小组要有一个保持雅观的进餐形象的展示,展示内容需要包含尊者优先、相互礼让、不要心急、合理劝菜、进餐时不要出声和避免不雅举动等知识,展示结果计入最终课程考核。</p> <p>4. 通过课外的练习,使学生巩固、丰富和完善所学知识,培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。</p>
<p>教学反思</p>	<p>1) 不足之处 由于仪容礼仪教学强调实践生活中的应用,学生分组进行合作学习,要有序进行并组织协调各小组,需要人人参与,才能达到最佳效果。</p> <p>2) 诊改 充分利用各种信息资源和技术手段,提高学生参与度。</p>

项目名称	宴请礼仪	总学时	6
子项目	酒水礼仪	课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 初步了解茶和酒文化，熟练掌握饮茶和饮酒礼仪。</p> <p>能力水平： 通过学习酒水文化，能正确掌握酒水礼仪。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的信息技术知识和素养，但是缺乏根据实际操作能力。 学生设计创新能力不足，缺乏解决实际问题的能力。</p>		
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解规范的敬茶礼仪； 2. 掌握饮茶礼仪规范； 3. 能够掌握中餐饮酒礼仪。 4. 掌握西餐饮酒礼仪； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握敬茶礼仪的规范性； 2. 掌握饮茶礼仪的规范； 3. 具有中餐饮酒礼仪的常识； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培养自主学习、团队合作的能力； 2. 学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合； 3. 了解我国酒文化，茶文化，更是一种文化传统，更好的传承我国的酒水文化。
教学重点	掌握敬茶、饮茶礼仪的规范；掌握中西餐饮酒的禁忌。		
教学难点	掌握正确的中餐饮酒、饮茶的礼仪规范		
教学资源（含思政资源）	<ol style="list-style-type: none"> 1. https://www.icourse163.org/course/HNU-20005?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcjssjg_袁涤非的现代礼仪 2. 茶艺礼仪视频 网址：https://www.bilibili.com/video/av669041900/ 3. 敬酒礼仪视频 网址：https://www.bilibili.com/video/BV1RW4y117HJ/ 4. 教材名称：社交礼仪实用教程. 主编：黄文英 社交礼仪. 主编：梅亚萍 		
	<p>课前准备：学生登录教学网站领取任务书，观看微课及视频资料，自主学习服饰礼仪内容，并将学习笔记本上传教学网站，为本节课学习做好准备。</p> <p>任务导入：引入“以茶待客”历来是我国最普及、最具平民性的日常生活礼仪，说明敬茶、饮茶礼仪的重要性；用案例引出饮茶学问大。</p> <p>学习新知：教师综合运用多种信息化手段，对敬茶、饮茶、中餐饮酒和</p>		

教学设计思路	西餐饮酒的礼仪等内容进行讲解。
	<p>模拟训练:教师给学生布置两个课上练习任务巩固课上所学。学生分小组进行敬茶、饮茶、饮酒练习展示,教师点评,生生互评。</p> <p>课后拓展:学生登录课程网站完成在线测试。同学们分小组进行职场妆容练习,并拍成视频上传网络学习平台。学生课后练习饮茶和饮酒礼仪阶段动作。</p> <p>考核评价:课上——教师点评,生生互评;课后——拍摄视频点评;在线测试考评。</p>

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 敬茶礼仪 2. 饮茶礼仪 3. 饮酒礼仪	1. 在C30在线平台上传本单元学习资源,发布学习指导,布置学习任务:掌握饮酒和饮茶规范。	1. 学生利用C30在线平台上的学习资源进行自主学习。	1. 微课程学习做好知识准备; 2. 为课上导入做好素材准备。
	<p>思政元素:茶文化核心就是茶道精神,茶道是指品茶的美感之道,也被视为一种烹茶饮茶的生活艺术,一种以茶为媒介的生活礼仪,一种以茶修身的生活方式。</p>			

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入(5分钟)	敬茶礼仪规范	<p>1. 讲解我国的茶文化——“以茶待客”历来是我国最普及、最具平民性的日常生活礼仪。</p> <p>2. 抛出问题——敬茶要注意的礼仪规范有哪些?让学生带着问题进入本节课学习。</p> <p>3. 介绍本次课教学内容:敬茶、饮茶、饮酒的礼仪及注意事项等内容。</p>	<p>1. 学生讨论敬茶的礼仪规范,用自己身边的故事讲出自己的理解。</p> <p>2. 围绕以茶待客谈茶道精神,让同学们进行圆桌辩论。</p>	设置情景问题,人人参与课堂

思政元素：茶文化是我国的一种源远流长的文化，饮茶不仅是一种生活习惯，更是一种文化传统。在国际商务活动中，商务宴请也是必备环节，是增进双方友谊，使双方加强互相了解的良好手段时机，能够有效促进商务合作的达成。

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 敬茶礼仪规范； 2. 饮茶礼仪规范； 3. 中餐饮酒礼仪； 4. 西餐饮酒礼仪。	1. 教师通过案例和故事引导讲解饮茶、敬茶礼仪规范； 2. 教师通过“失礼的敬酒”故事讲解中餐饮酒礼仪注意事项； 3. 教师拓展有些国家饮酒习俗与我国完全不同，接待外宾之前，应有所了解。拓展案例—日本人的宴请礼仪； 4. 讲解西餐饮酒礼仪，重点讲解斟酒、饮酒和祝酒。教师示范常用的几种酒水的斟酒方法及注意事项。	1. 学生根据老师的讲解，掌握敬茶礼仪规范要点。 2. 学生掌握饮酒礼仪要点。 3. 通过观看教师演示，更直观的掌握几种常见酒水的斟倒比例。	1. 通过故事，激发学生学习兴趣，提高学生注意力； 2. 通过案例、现场展示可以更直观的教学，提高学生学习的积极性。
	思政元素： 通过学习我国酒文化，茶文化，更好的传承我国的餐饮文化。规范的饮酒饮茶可以巩固人际关系，宣传和树立自己良好个人形象。宴请是社会交往活动中常见的交际形式之一，它可以创造亲切、友好、融洽的交际气氛，尤其是在饮食文化历史悠久的中国，它是沟通人与人的感情，密切人与人之间商业合作关系的重要手段之一。			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (40分钟)	1. 敬茶礼仪训练； 2. 饮茶礼仪训练； 3. 斟酒训练。	1. 教师现场进行敬茶动作及茶具展示教学。 2. 教师要求学生练习敬茶、饮茶礼仪。 3. 引导同学们互帮互助，先学会的同学教其他同学，达到所有同学掌握敬	1. 学生掌握敬茶礼仪的注意事项。 4. 学生分小组现场进行敬茶、饮茶和斟酒礼仪。 5. 最后进行斟酒展示。各组选出一名评委为各小组成员打分。 4. 学生回答相关问	情景演练、巩固新知；传统与现代比较，发挥教师主导作用、学生主体作用

		茶、饮茶和斟酒礼仪。 4. 教师进行点评总结。	题。	
<p>思政元素：实训可以培养学生自主学习、团队合作的能力；学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合；了解中华餐饮文化，传承餐饮文化；</p>				
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (5分钟)	总结：本节课重点：敬茶、敬酒礼仪规范	回顾本节课知识，重点强调敬茶、敬酒礼仪注意事项。引导学生传承我国酒水文化，掌握其他国家酒文化。	跟老师一起回顾本节知识，再次巩固本节学习内容。	强调重点，难点，容易出错的地方。
	<p>思政元素：在社会交往和现实生活中，懂得一点宴请礼仪的常识，对提高社交能力和加强社交礼仪修养，都是十分有益的。</p>			
三、课后巩固				
课后作业及拓展	<p>1. 教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台，学生登录在线课程平台完成在线测试，巩固、丰富和完善所学知识。</p> <p>2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程敬茶、敬酒礼仪规范的重点知识掌握情况，对学生提交的作业进行评价。</p> <p>3. 教师下达饮茶礼仪训练任务书，展示内容需要包含座次礼仪、整理好仪容仪表、举止得体、客人回礼、神掌礼仪等知识，展示结果计入最终课程考核。</p> <p>4. 通过课外的练习，使学生巩固、丰富和完善所学知识，培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。</p>			
教学反思	<p>1) 不足之处 由于酒水礼仪教学强调实践生活中的应用，学生分组进行合作学习，要有序进行并组织协调各小组，需要人人参与，才能达到最佳效果。</p> <p>2) 诊改 充分利用各种信息资源和技术手段，提高学生参与度。</p>			

项目名称	商务办公礼仪	总学时	2
子项目	电话礼仪	课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 熟悉接、打电话的工作流程；</p> <p>能力水平： 能正确接听和拨打电话。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的职业素养，但是缺乏正确使用职场电话礼仪进行良好沟通的能力。</p>		
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标
	1. 熟悉接打电话工作流程； 2. 了解手机使用礼仪常识。	1. 根据实际工作场景，礼貌接听、拨打电话； 2. 能用电话礼仪进行良好的沟通。	1. 掌握商务礼仪的规范，顺利开展职场商务交往活动； 2. 培养严谨的逻辑思维能力； 3. 培养周到细致的工作态度； 4. 培养学生正确规范使用电话礼仪进行良好沟通的能力。
教学重点	接打电话工作流程及注意事项。		
教学难点	在实际工作场景中礼貌的接听、拨打电话，正确使用电话礼仪进行良好的沟通，真正达到学以致用。		
教学资源（含思政资源）	<p>1. 中国大学生慕课： https://www.icourse163.org/search.htm?search=%E5%95%86%E5%8A%A1%E7%A4%BC%E4%BB%AA#/</p> <p>2. 网络公开课： https://www.bilibili.com/video/BV1ly4y1M7Qg/?spm_id_from=333.337.search-card.all.click&vd_source=7544c755e531b4894f3aaaccfca7384</p>		

教学设计 思路	<p>课前准备:学生登录教学网站领取任务书,观看微课及视频资料,自主学习电话礼仪内容,并将学习笔记本上传教学网站,为本节课学习做好准备。</p> <p>任务导入:引入谜面,学生猜谜底,说明电话礼仪的重要性。</p> <p>学习新知:教师播放曾仕强教授电话礼仪视频,通过视频讲解电话形象三要素;引入案例“校长办公室秘书小陈与张科长的午夜电话”的故事;讲解接听电话礼仪。</p> <p>模拟训练:教师针对工作生活、学习、社交及工作上不同的场合,设计拨打、接听、误打及办公电话等方面的内容,让学生模拟演示,巩固课上所学。学生分小组进行情景模拟。</p> <p>课后拓展:学生课下根据不同场景,分别设计情景短剧并排练,并拍成视频上传智慧树学习平台。</p> <p>考核评价:课上--教师点评,生生互评;课后--拍摄视频点评;在线测试考评;</p>
--------------------	---

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	电话礼仪	教师在智慧树平台发布课前任务:预习电话礼仪	学生完成课前任务	通过课前任务,让学生对办公礼仪的范畴有所认识,并进行自我检查。
<p>思政元素:“凡事预则立,不预则废。”说的是不管做什么事情,提前要做充分的准备。在学习中,这种准备就是“预习”。它是培养自主学习能力的重要方法。让学生对将要学习的内容做到心中有数。(学习能力培养)</p>				

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (5分钟)	电话礼仪的重要性。	引入谜面：“又能说来又能听，两边可以诉真情，一根电线连天涯，万水千山都不怕”让学生猜谜底。 顺势讲解电话礼仪重要性：“声如其心、身如其形”。	学生猜谜底	谜语导入，引出教学内容，激发学生的学习兴趣。
	思政元素：学生能养成自我审视个人礼仪的习惯，关注细节，自觉加强个人礼仪修养（细节）。			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 电话形象三要素； 2. 拨打电话礼仪； 3. 接听电话礼仪；	1. 教师播放曾仕强教授电话礼仪视频，通过视频讲解电话形象三要素； 2. 教师引入案例“校长办公室秘书小陈与张科长的午夜电话”的故事，引导同学们思考：造成这次误会主要是接打电话过程中出现哪些不规范之处？根据学生回答，进行点评总结。 3. 教师播放五星级酒店宾客服务中心员工接打电话的视频，讲解拨打及接听电话礼仪及注意事项。	1. 学生讨论案例，分析案例中出现的问题。 2. 学生观看视频并结合教师讲解，在对案例分析回答不完整、不准确的基础上，探究思考补充回答案例中的问题。	通过，让每位学生都参与到去情景演练，加深记忆，锻炼学生对知识的掌握及运用能力。

	<p>思政元素：培养学生展现自己良好的教养和优雅的风度，顺利地开展职场工作。</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (40分钟)	1. 不同场合电话礼仪情景练习。	1. 教师针对工作生活、学习、社交及工作上不同的场合，设计拨打、接听、误打及办公电话等方面的内容，让学生模拟演示。	1. 学生根据不同场景，分别设计情景短剧并排练。	巩固所学知识，学以致用
	<p>思政元素：培养学生自主学习，团队协作的精神。（合作共赢、团队协作）</p>			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂小结 (5分钟)	总结点评本节课内容	教师用顺口溜总结电话礼仪内容：“铃响有人接，勿等振四声。首先问“您好”，然后报“名号”。问话细温声，答语意要清。通话要简短，用词要文明。结束说“再见”，挂机轻又慢。”	学生课后排练并拍摄礼仪操视频	巩固记忆
	<p>思政元素：学习生活过程中，经常“回头看”，不断的反思总结，提炼好的方法，摒弃不良习惯，以取得更大的进步。</p>			

三、课后巩固

课后作业及拓展

1. 教师要求各个小组并将拍摄好的电话礼仪情景剧用邮件发送到老师邮箱，同时上传到智慧树学习平台，作业计入期末成绩考核。
2. 教师检查学生对本次课程电话礼仪、邮件礼仪重点知识的掌握情况，对学生提交的作业进行评价。
3. 通过课外的练习，使学生巩固、丰富和完善所学知识，培养学生解决实际问题的能力和多方面的实践能力。

教学反思

- 1) 不足之处
由于电话礼仪教学强调实践生活中的应用，学生分组进行合作学习，要有序进行并组织协调各小组，需要人人参与，才能达到最佳效果。
- 2) 诊改
充分利用各种信息资源和技术手段，提高学生参与度。

项目名称	商务会议礼仪	总学时	2
子项目	签约、庆典和剪彩	课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 掌握签约仪式礼仪、开业庆典礼仪、剪彩礼仪。</p> <p>能力水平： 使学生掌握各类仪式的礼仪规范，遵守商务仪式礼仪，树立良好的商界人士公众形象。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的礼仪知识和素养，但是缺乏根据实际需要处理问题的能力。</p>		
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标
	1. 了解签约仪式礼仪、开业庆典礼仪、剪彩礼仪的基本概念及程序。 2. 熟悉商务庆典仪式的举办原则、前期准备工作及现场礼仪。	能够按照礼仪要求参加、策划、组织签约仪式/开业庆典活动/剪彩仪式活动。	树立新时代职场人的责任担当与使命。
教学重点	签约、开业庆典、剪彩礼仪仪式的礼仪规范。		
教学难点	如何将各类仪式的前期工作进行得滴水不漏。		
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 网络公开课： 商务礼仪 网址：https://www.icourse163.org/learn/WXIC-1001753056?tid=1469751445#/learn/content</p> <p>网址：https://www.icourse163.org/learn/DYC-1454218166?tid=1454635447#/learn/content</p> <p>2. 网络公开课：现代礼仪 https://www.icourse163.org/course/HNU-20005?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcssljg</p> <p>3. 签约仪式 网址：https://v.qq.com/x/page/h0170hef14s.html</p> <p>4. 教材名称： 商务礼仪</p>		

教学设计思路	<p>课前: 在线平台推送课件、任务单等学习资料，在线平台提问，教师平台互动答疑，汇总出学生的疑惑。</p>
	<p>课中: 1. 展示学生课前小组成果，评价、遴选、总结、提升。</p> <p>2. 使用案例教学法、情景模拟法，引入本节课的知识内容，由浅及深、由简入繁，逐步加深学生掌握的程度。</p>
	<p>课后: 提供参考文献和拓展资料，督促学生完成平台作业。</p>

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 签约礼仪 2. 庆典礼仪 3. 剪彩礼仪	1. 教师通过智慧树教学平台、学习群等发布预习内容和学习资源； 2. 完成课前考核，对学生预习效果进行分析统计，调整教学策略。	1. 学生接收课前学习任务； 2. 观看相关教学资源，预习商务仪式礼仪相关内容。 3. 完成智慧树平台考核模块中课前预习作业、测验。	1. 让学生按照任务单的要求完成相关内容的学习，为新课程做准备； 2. 学生完成网上测试，便于教师根据学生完成情况，更新重难点。
	<p>思政元素: 磨刀不误砍柴工，培养学生养成预习的习惯，提前做到心中有数，不打无准备之仗。（学习习惯养成）</p>			

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (15分钟)	案例导入	1. 教师引入案例分析。 2. 教师让学生通过案例分析问题，引入今天要学习的内容。	学生通过案例思考问题：这次签约过程存在哪些问题？	案例教学法，通过分析案例中错误点，讲解本次课知识点。
	<p>思政元素: “实践出真知”，培养鼓励学生大胆思考，勤于实践，在不断的探索中提高自己。（实践是检验真理的标准）</p>			

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 签约礼仪 签字仪式的准备 (1) 人员确定 (2) 签字文本准备 (3) 签字物品准备 (4) 签字厅的布置 (5) 规范签字人员的服饰 (6) 安排好签字位次 2. 庆典仪式 (1) 开业庆典的接待礼仪 (2) 开业庆典的仪式流程 3. 剪彩仪式 (1) 剪彩的准备 (2) 剪彩的人员 (3) 剪彩的程序 (4) 剪彩的做法 	1. 教师讲解签约仪式理论知识。 2. 播放 思政资源 中外签约仪式。  思政思考： 中国是一个大国，要有大国的样子，敢于承担大国责任，展现大国担当。中国已与137个国家、30个国际组织签署197份“一带一路”合作文件。 3. 教师讲解庆典仪式理论知识。 引入案例分析 4. 教师讲解剪彩理论知识。	1. 学生通过观看视频进行思政思考。 2. 学生通过案例分析问题，巩固所学知识。	通过案例导入学生在讨论中思考相关的学习内容，同时教师启发，学生认真思考问题，积极回答。
	<p>思政元素：中国和多国签约合作，世界各国当秉持“大家庭”理念，摒弃强弱观点。荣辱与共，同舟共济，是伙伴；殊途同归，求同存异，也是伙伴。在平等的话语环境下沟通磋商，形成最大化共识，凝聚最大化力量。（一带一路大国风范）</p> <p>顺利完成组织商务庆典和剪彩的任务，能详细周全地完成各项事宜，能够给合作者留下良好的个人印象和企业形象。（塑造良好的企业形象）</p> <p>剪彩者要气质高雅、机制灵活、善于交际，更重要的是要熟悉剪彩仪式的程序和应有的礼节，以保证仪式的正常进行。</p> <p>有助于推进社会主义精神文明的建设。一般而言，人们的教养反应其素质，而素质又体现于细节，细节往往决定着人们的成败。反映现代个人教养的商务礼仪，是人类文明的标志之一。一个人、一个单位一个国家的商务礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水平、整体素质与整体教养。（精神文明建设、细节决定成败）</p>			

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (35分钟)	分小组模拟商场开业的剪彩仪式。要求确定剪彩人员及礼仪小姐，准备剪彩物品，进行一次完整的剪彩活动。	1. 教师要求学生分角色进行情景展示。 2. 学生代表点评。 3. 教师进行总结点评。	学生按分组进行模拟训练剪彩仪式	“情景模拟”通过体验式学习演练，达到掌握技能的目的，复演练，达到学习目的。
	思政元素：在完成“任务”的过程中，培养分析问题、解决问题的能力，培养学生独立探索及合作精神。（小组协作和独立解决问题的能力）			
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务总结 (10分钟)	1. 对本单元的学习过程，提交方案； 2. 测试结果进行评价总结。	1. 对小组学生作品进行检查、评价； 2. 对各环节典型问题和表现突出的小组进行点评。	分组讨论任务中遇到的问题 and 解决的办法。	通过分组讨论，使学生对任务实施进行全面的总结，加深对任务的理解。
	思政元素：学习生活过程中，经常“回头看”，不断的反思总结，提炼好的方法，摒弃不良习惯，以取得更大的进步。（工作中要有反思总结）			
三、课后巩固				
课后作业及拓展	1. 布置课后练习题。教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台，学生登录在线课程平台完成在线测试，巩固、丰富和完善所学知识。 2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程的重点知识的掌握情况，对学生提交的作业进行评价。 3. 推荐学生阅读商务礼仪师考试相关书籍以及参考资料。			
教学反思	1) 教学反思 基于混合式教学模式，采用工作任务驱动、分组讨论，启发式、互动式的教学方法，以为礼仪概述为主要学习内容，提高分析问题能力，自主学习思考能力等技能目标，借助信息化手段，以学生为主体完成了“教学做”一体化教学。 2) 思政反思 函授学生，社会经验丰富，对自己的人生规划和自我知识认知都比较明确，思政点有些仅仅需要点到为止，单纯的理论说教，不如拿社会经历做对比来的更有说服力！			

项目名称	涉外礼仪		总学时	4
子项目	涉外礼仪的基本原则		课时数	2
学情分析	<p>学习基础和特点： 掌握涉外礼仪的基本理论知识，熟悉参与国际交往需要注意的涉外通则。</p> <p>能力水平： 能熟练、规范地运用涉外礼仪的基本技巧，自觉维护自身形象和国家尊严。</p> <p>思想状况： 学生对学习内容很感兴趣，学习积极性很高，具有较好的礼仪知识和素养，但是缺乏根据实际需要处理问题的应变能力。</p>			
教学目标	知识目标	能力目标	思政目标	
	1. 熟悉涉外交往过程中交往的基本原则； 2. 掌握涉外礼仪的要点和注意事项。	1. 正确运用涉外礼仪的基本技巧； 2. 能在涉外交往中有礼、有节地与外国人交往。	1. 培养学生增强自信，大胆交际； 2. 在交往过程中，注重本国优秀的文化礼仪。	
教学重点	涉外交往的基本规则。			
教学难点	把认识内化为自己的自觉行为，维护组织及个人尊严。			
教学资源 (含思政资源)	<p>1. 网络公开课：商务礼仪 网址：https://www.icourse163.org/learn/WXIC-1001753056?tid=1469751445#/learn/content 网址：https://www.icourse163.org/learn/DYC-1454218166?tid=1454635447#/learn/content</p> <p>2. 网络公开课：现代礼仪 https://www.icourse163.org/course/HNU-20005?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcssljg</p> <p>3. 教材名称：商务礼仪</p>			

教学设计思路	<p>课前: 在线平台推送课件、任务单等学习资料，在线平台提问，教师平台互动答疑，汇总出学生的疑惑。</p>
	<p>课中: 1. 展示学生课前小组成果，评价、遴选、总结、提升。</p> <p>2. 使用案例教学法、情景模拟法，引入本节课的知识内容，由浅及深、由简入繁，逐步加深学生掌握的程度。</p>
	<p>课后: 提供参考文献和拓展资料，督促学生完成平台作业。</p>

教学过程及方法应用

一、课前预习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课前学习	1. 涉外礼仪的概念 2. 涉外礼仪的基本原则	1. 在智慧树学习平台，上传本单元学习资源，发布学习指导，布置学习任务； 2. 教师上传视频《涉外礼仪的概念》、《文明礼仪——涉外礼仪》； 3. 教师发布课前作业，每组提交一份涉外交谈礼仪视频。	1. 学生登录课程网站，领取任务书； 2. 利用教师上传资源和平台资源，进行自主学习； 3. 上传学习结果和作业。	1. 打破时间、空间限制，拓展了学习思维和空间； 2. 为课上导入做好素材准备。
<p>思政元素: 课前预习所学知识，小组一起探究、讨论学习，有助于培养自主学习能力，突出育人效果。（自主探究能力、团队协作能力）</p>				

二、课中学习

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
任务引入 (15分钟)	观看涉外礼仪礼仪视频	1. 教师让学生讨论涉外交往注意回避的几个方面； 2. 教师随机从在线平台分组里抽取一组学生提交涉外礼仪交谈礼仪视频。	1. 学生讨论涉外交往注意回避的八个方面； 2. 分析交谈礼仪视频中的问题。	采用翻转课堂教学模式，任务驱动，发现问题，引出本课任务与主题。

思政元素：中国特色大国外交形象与话语权的建设，对于实现“两个一百年”奋斗目标以及中华民族伟大复兴具有重要意义。（**树立良好的外交形象，展示真实、全面、立体的中国形象。**）

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学实施 (40分钟)	1. 基本概念 (1) 概念 (2) 礼仪所展示的形象 (3) 涉外活动中的注意事项 2. 基本原则 (1) 维护形象 (2) 不卑不亢 (3) 求同存异 (4) 入乡随俗 (5) 信守约定 (6) 热情有度 (7) 不宜为先 (8) 尊重隐私 (9) 女士优先 (10) 以右为尊	1. 教师讲解涉外礼仪基础知识； 2. 引入案例《维护好个人形象》、《她为什么受到冷遇》、《热情的李佳错了吗》、《热情的李佳错了吗》，同学们讨论抢答，教师逐一点评； 3. 教师讲解从国际交往的角度看，在涉外交往活动中要遵守的十项原则的知识。教师边讲解、边引导学生演示交往情景，主要从以下几个方面说明（其中重点握手禁忌、交谈禁忌以及餐饮注意事项）； 4. 教师用平台软件随机抽取一名学生上台与教师一起演示外事行礼礼仪。	1. 学生进行情景模拟； 2. 学生分小组，根据文字说明，模仿图片所示情景； 3. 学生上台与教师演示礼品馈赠的规范要点。	通过情景模拟，表演方式吸引学生的学习兴趣。
	<p>思政元素：在中国与世界互动更加频繁的新时代，面对建设社会主义现代化强国的新要求，在涉外场合展示优秀的文化礼仪，树立中国人自尊自信、开放包容、积极向上的良好形象，增加国际社会对中国的亲近感和认同度。（文化自信）</p>			

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
课堂练习 (35分钟)	外事交往模拟训练	1. 教师要求学生分角色进行情景展示； 2. 学生小组代表点评； 3. 教师进行总结点评。	学生分配角色，模拟训练外事交往礼仪	“角色扮演”通过体验式学习演练，达到掌握技巧的目的，重复演练，达到学习目的。
		<p>思政元素：适应新时代新要求，向世界展示中国公民自信、开放、理性、包容的良好形象，推动中外民众的民心相通达到新的高度，为构建更加紧密的人类命运共同体提供不竭动力。（在对外交流交往中展示中国公民的文明素养）</p>		
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
总结评价 (10分钟)	1. 学习内容总结 2. 对任务中的问题进行反馈。	1. 根据学生课前测试、课堂考核以及技能训练情况进行成绩评定。登录教学平台，完成随堂考核，完成小组评价； 2. 多元化考核，成绩由课前测试（10%）、随堂考核（20%）、小组评价（20%）、教师评价（50%）四部分组成。	1. 根据学生课前测试、课堂考核以及技能训练情况进行成绩评定。登录教学平台，完成随堂考核，完成小组评价； 2. 多元化考核，成绩由课前测试（10%）、随堂考核（20%）、小组评价（20%）、教师评价（50%）四部分组成。	多元化考核，成绩由课前测试、随堂考核、小组评价、教师评价四部分组成。
		<p>思政元素：过程性考核贯穿任务始终，让学生重视学习过程，建立过程学习充分，才能有好的学习效果的意识。（过程和结果同样重要，努力才有可能）</p>		
三、课后巩固				
课后作业及拓展	1. 布置课后练习题及拓展阅读。教师将在线测试题提前上传到智慧树在线学习平台,学生登录在线课程平台完成在线测试，巩固、丰富和完善所学知识。 2. 教师在线学习平台上检查学生对本次课程的重点知识的掌握情况，对学生提交的视频录制作业进行评价。 3. 推荐学生阅读实用商务礼仪相关书籍以及参考资料。			

教学反思

1) 教学反思

基于混合式教学模式，采用工作任务驱动、分组讨论，启发式、“人体雕塑”式、互动式的教学方法，以为涉外礼仪概述为主要学习内容，提高分析问题的能力，自主学习思考能力等技能目标，借助信息化手段，以学生为主体完成了“教学做”一体化教学。

2) 思政反思

作为高校教师应把我们的做人做事、核心价值观以及民族复兴的责任融入课程贯穿在学生的学习行为中。以符合学生特点的方式，有机地融入思政元素，达到春风化雨、润物无声的育人效果。