

第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类别	公共类		作品编码	
专业名称	饭店（酒店）服务			
课程名称	职业素养基础	参赛作品题目	握手礼仪训练	
课 时	2 课时	教学对象	16 饭店（酒店）服务中级 3 班（华艺班）	

一、选题价值

（一）选题意义

职业素养课程贯穿于中职学生学习始末，帮助学生明确未来就业岗位的职业理论和要求，促进学生主动、自觉地提高职业能力。

《职业素养基础》课程设置适应性训练、职场礼仪训练、安全意识培养、职场法律法规普及、职业体验、创业意识培养六个学习任务，其中《职场礼仪训练》是《职业素养基础》中最常见的、有代表性的学习任务。

《握手礼仪的训练》是该学习任务中的第二个训练任务，本次课选自中国劳动社会保障出版社《职业素养基础》一书中的项目二任务二。握手是国际上最为通行的见面礼，是接待服务行业从业人员必须掌握的职业技能，是保证服务质量的基本素养。酒店从业人员应具备的职业素养包括职业道德、礼仪礼貌、服务意识、团队精神、创新精神、解决问题能力等，通过《握手礼仪的训练》课的实施，学生能提高礼貌礼仪、团队精神等职业素养。



（二）学习任务来源

1. 任务描述

任务来源于华艺酒店人事经理，借助视频发布任务，酒店指派企业驻校辅导员全程参与任务学习，并对学生的各方面表现予以考核、评价。

任务一：作为华艺酒店新入职员工，看到远处面试你的人事经理打着电话向你方向走来，你该如何行使握手礼仪。

任务二：华艺酒店市场部刚刚招入一批实习生，你作为培训部经理需要对他们握手礼仪进行专项

培训，你要怎样做。

2. 任务分析

两个微任务来源于企业人员，具有一定的针对性，通过情境模拟，学生扮演角色，感知角色，进而提高职业素养，增强准职业人意识。另外这两个任务具有一定的开放性，无标准答案，要求学生把握准“尊重”这一核心原则，便于学生形成正确的礼仪观。

两个任务由浅入深，由简单到复杂，涵盖了握手礼仪涉及到的全部知识点和技能点。

二、学情分析

项 目	分 析	解决策略、设计意图
班级信息	饭店（酒店）16-3（华艺）班是学校校企合作订单班级，共 20 人。入校前经过了校、企双层筛选，综合素质较好，年龄在 19-20 周岁之间	选取切合学生兴趣点的学习资源，引入视频、图片、微课
现有基础	已经完成礼仪概述学习，并具有前厅接待、前厅服务等相关知识储备	结合已有知识基础构建新知，提升职业素养及综合职业能力
学习能力	该班学生本学期开始接触学习平台及翻转课堂，大部分同学具有自主学习能力和意愿，具备一定的知识迁移能力、语言表达能力	利用翻转课堂，预习知识；课上对前置学习做检测、梳理，培养学生自主学习能力、问题解决能力
职业素养	该班学生是在校二年级学生，即将走上岗位，却无实践经验，准职业人意识较淡，需要具备爱岗敬业、礼仪礼貌、服务意识、创新精神、团队精神等素养	邀请企业人员布置任务，并参与评价，便于学生进入职业角色

三、学习目标

前置目标	课中目标	课后目标
目标 1：通过自学，能准确复述标准握手姿势的五个要点 目标 2：通过自学，能分辨与不同性别、不同年龄、不同地位人握手时伸手的优先顺序 目标 3：通过自学，能准确说出握手礼仪的基本禁忌，懂得礼仪的核心即为尊重	目标 4：能够得体的与“华艺酒店人事经理”行握手礼仪 目标 5：能够分组个性化制定华艺酒店新员工握手礼仪培训方案，并完成公开展示	目标 6：录制握手培训演练视频，发布至朋友圈，传播握手礼仪知识

四、学习内容

（一）学习内容

握手的标准姿势
伸手的先后顺序
握手礼仪的禁忌

知识

学习
过程

任务采集
任务单准备
握手基础知识获取
任务方案制定
方案演练
方案展示
评价反馈

握手礼仪

技能

任务
要求



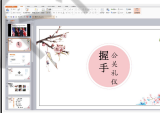


与华艺酒店“人事
经理”得体的行使
握手礼仪
个性化设计并实施
华艺酒店新员工握
手礼仪培训方案

以尊重为核心处理
握手问题
以知识点为指导行
使握手礼仪
按要求分工展示

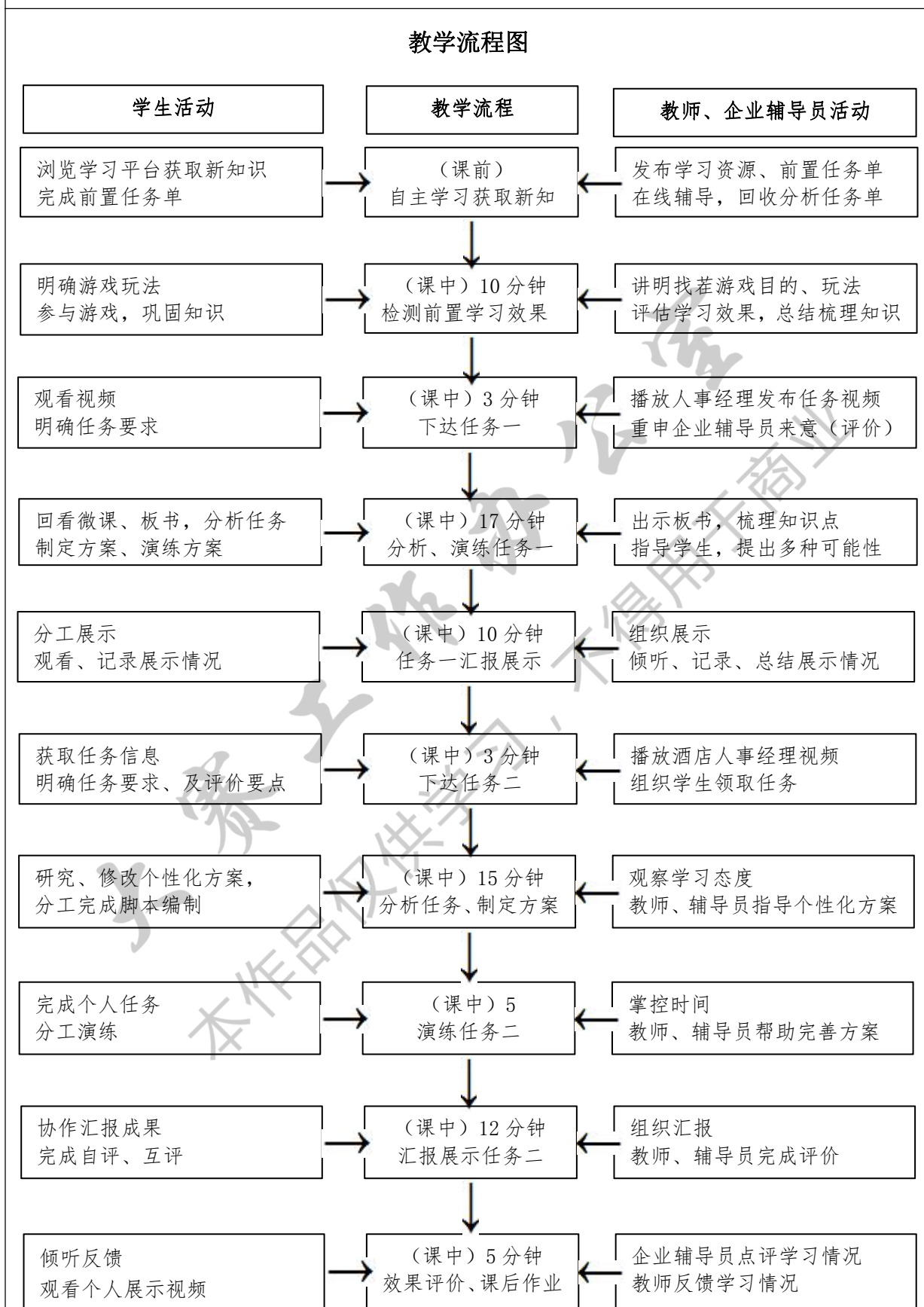
（二）重难点分析

教学重点	重点内容	任务一：得体的与华艺酒店人事经理行使握手礼仪
	突破方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课前学生在前置任务单指引下完成平台自学，获取解决任务一必备的基本知识和技能 2. 课上通过“大家来找茬”游戏检测前置学习吸收情况，学生抢答素材中涉及到握手礼仪知识点，教师通过板书总结、梳理知识点 3. 学生通过角色扮演，模拟与华艺酒店人事经理握手情境，强化握手的标准姿势、伸手的先后顺序、握手礼仪的禁忌知识与技能，增强准职业人意识
教学难点	难点内容	任务二：设计并实施华艺酒店新员工握手礼仪培训方案
	化解办法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过微课回顾握手礼仪知识点 2. 组内讨论，形成培训方案与任务分工 3. 教师点拨、指导，促进方案完善及个性化形成 4. 学生演练、调整、细化培训方案 5. 展示方案设计情况、团队协作情况以及语言表达能力

五、学习资源

资源类型	资源名称	数量	学习环节	实物照片	设计目的
学材	微课、视频、图片、网页链接、微任务、任务单	1 组	课前信息获取 课中知识确认 课后完成作业		提供学习资源，供学生课前自学，获取基础知识，便于学生课上专注于项目学习
教学媒体	智能手机 (蓝墨云班课)	1 台/人	课前学习 课后作业		有力支撑翻转课堂的运用
	ppt+多媒体投影设备	1 套	课堂		课中检验学生自学情况，发布任务、提任务要求、梳理知识点
教具	握力器、鸡蛋	各 1 个	课堂		游戏检测环节体验握手力度
教材	职业素养基础	1 本/人	课前、课中知识查阅		知识来源教学依据

六、教学实施过程



教学环节		学生活动	教师活动	教学手段 (设计意图)	教学方法
前置学习		【平台学习】 进入学习平台，观看微视频、网页链接，结合前置任务单完成相关知识点学习	【上传学习资源】 发布（微课、链接、视频、图片）至学习平台、发布前置任务单	信息化学习平台、多媒体资源、自主学习 （课前发放学习资源，学生完成自主学习和自我管理，为课堂任务学习奠定基础）	翻转课堂
		【填写、提交任务单】 完成知识点学习后，填写并提交课前任务单	【跟踪、答疑】 提供答疑，掌握任务单回收率，评价前置任务完成情况		
游戏检测		【课堂签到】 学习平台签到 【参与游戏】 抢答游戏素材中不合乎礼仪规范的握手行为，回答教师的随机追问 【温故知新】 回顾知识点，进一步加深理解，为任务解决做准备	【组织教学】 组织教学，完成签到 【组织游戏】 调动学生参与“大家来找茬”游戏 【评估效果】 通过学生抢答情况评估前置学习效果，引导学生回顾知识点	借助多媒体、游戏和教具 （1. 摸清前置学习目标 1、2、3 达成情况 2. 督促、监控学生课前自学，培养良好学习习惯 3. 小组竞赛，激发学习热情，营造良好氛围）	游戏法、体验法
任务一	下达任务	【接收任务】 观看视频，领取任务一：作为华艺酒店新入职员工，看到面试你的人事经理，打着电话向你方向走来，该如何行握手礼 【学习小组构建】 结成学习小组 【明确要求】 明确学习要求以及考核要点	【发布任务一】 播放华艺酒店人事经理发布任务视频。 【重申企业辅导员来意】 说明企业辅导员将全程参与本次课程学习，观察学生各个环节表现，并对学生学习态度、个人素养、团队协作精神、能力展现情况予以考核、评价 【指导分组】 指导学生分组 【提任务要求】 强调处理任务一要以尊重为原则，并兼顾握手标准姿势、伸手先后顺序、握手礼仪禁忌等知识点，确认学生理解任务要求	信息化教学资源、任务单 （企业人员设置、发布任务，观摩学习过程并对学习情况进行评价，便于学生进入职业角色，提高准职业人意识）	任务驱动法

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段 (设计意图)	教学方法
任务一	分析任务	【明确考核要点】 观看评分表，结合考核要点准备任务 【角色分工】 选定个人角色，经理1名、新员工1名、解说1名、记录（摄像）1名 【关联前置学习】 回顾前置任务单、微课以及板书，思考讨论任务一涉及到的知识点	【介绍考核要点】 解读任务考核项目 【协助分工】 帮助学生完成小组角色分工，明确不同角色具体要求 经理：打着电话向新员工走去，与员工行使握手礼 新员工：视具体情况得体的与人事经理行使握手礼 解说：介绍角色分工及处理方案，点评角色表现 书记：记录、整理方案 摄像：拍摄展示过程	任务单 （本任务是结合礼仪核心准则、握手标准姿势、伸手先后顺序、握手礼仪禁忌等知识点综合设计的。完成任务1便能实现学习目标4）	任务驱动法
	方案设计、演练	【分角色编写脚本】 小组成员合作探究各角色模拟脚本 【模拟演练】 按照小组脚本模拟演练，过程中注意结合前置学习任务单 【完善任务单】 根据企业辅导员及教师提题、意见修正个别环节，设计多种预案 【完成任务单】 记录模拟演练过程中的要点，完成课中任务单1	【巡回指导】 指导学生编写脚本： 1. 经理电话沟通内容，与新员工交谈内容 2. 新员工打招呼内容 3. 解说词等 【提出多种可能性】 1. 经理走到你面前时已经打完电话了，该如何行使握手礼仪 2. 如未打完电话，如何行使握手礼仪 【观察、记录学生情况】 观察学生学习态度，脚本创作情况，知识点运用情况，维护教学活动秩序	情境模拟 （脚本编写将抽象问题具象化，便于学生进入职业角色。提出多种可能性，帮助学生提高突发状况应对能力）	任务驱动法
	展示成果	【按要求展示】 1. 小组轮流按照各自脚本展示如何与酒店人事经理行握手礼仪 2. 记录员记录表演情况，完成任务单 3. 摄像拍摄本组表演实录，发布至班级微信群中 【观看表演】 观看记录、表演	【讲解展示要求】 1. 每组派两名同学角色扮演，按组序汇报 2. 解说要说明组内分工及方案运用到的知识点 3. 摄像负责拍摄本组表演视频 【观看、总结】 记录展示过程中的优点和不足，提取共性问题重点讲解，提示个别问题	情景模拟、学习实录、微信群 （学习实录的采集与发布将稍纵即逝的学习过程记录在案，利于学生直观了解自己学习情况、便于学生横向比较）	任务驱动法

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段 (设计意图)	教学方法
任务二	下达 (升级版)任务二	【接收任务】 观看视频，理清任务 【明确要求】 弄清学习要求、考核要点，不明之处及时提问 【转化视角】 在教师与企业辅导员引导下，完成视角与角色转化，提升解决问题高度	【发布任务二】 播放酒店人事经理发布任务视频，下达任务2 【解读任务单】 解读课中任务单2，要求择优选派两名同学展示汇报，但每名同学都必须参与握手培训模拟演练，并录制视频发布至个人朋友圈，作为课后作业，达到礼仪普及目的，并根据获赞截图作为课后作业完成依据 【帮助转化】 引导学生转变角色，以管理者视角、教师视角思考问题	身份转化、角色扮演 (任务二是任务一的提升与拓展，要求学生站在管理者视角宏观思考问题，通过个性化培训方案的制定，实现目标5)	情景模拟
	方案设计、演练	【角色分工】 明确角色分工与职责：仍然是经理1名、新员工1名、书记1名、解说1名、摄像1名)但所有人都要参与到模拟演练视频录制之中 【关联任务单】 关联前置学习及任务一，必要时回顾微课、板书 【形成特色】 头脑风暴，讨论握手培训必须涵盖的知识点，以及个性化呈现形式 【脚本生成、演练】 根据方案编写标本，演练、完善脚本 【采集培训视频】 所有人出境录视频	【协助分工】 协助学生分工，并强调人人均为出镜者 【帮助决策】 引导学生关联之前任务单，完成知识点选取 【启发思路】 启发学生头脑风暴，形成个性化培训方案 【帮助脚本完善】 指导脚本、观看演练，提出整改意见 【评估优秀方案】 4选2，教师与企业辅导员选定特色鲜明，效果突出的作品	头脑风暴、创意竞赛 (学生肩负礼仪普及使命，责任感便油然而生，创作灵感被激发。4选2赛制激发学生表演欲望)	任务驱动法
	优秀方案展示	【按要求展示】 入选小组展示作品 【观看表演】 观看优秀作品、发现并记录优点与不足，制定改进措施 【自评、互评】	【公布优秀作品】 公布入选方案组织表演 【观看、总结】 记录展示过程中的优点和不足，提炼优秀作品过人之处，提示个别问题 【组织自评、互评】	作品展示 (展示的同学锻炼了能力，获得了满足感，未展示学生以优秀作品为鉴制定改进措施)	任务驱动法

教学环节	学生活动	教师活动	教学手段 (设计意图)	教学方法
总结评价	【接收反馈】 查看系统评价数据，聆听教师评价及企业辅导员点评。观看个人展示视频	【企业评价】 辅导员以小组为单位，对学生学习态度、知识内化情况、能力提升情况、团队协作情况、能力展现情况予以评价，并公布评价结果，和表现突出者 【教师总结】 总结性评价	三主体评价 （通过学生自评、互评、辅导员点评以及教师总评，学生最自己变现有有一个全方位的认知）	评价法
课后作业	【发布培训视频】 发布视频，传播知识 【截屏记录】 截屏记录点赞评价数据	【布置作业】 发布培训视频，并截屏记录握手礼仪普及情况，作为课后作业评价依据	赋予使命感	作品展示

教学视频

七、学业评价

教学评价不单单是为了检测教学目标达成情况，更重要的是及时向教师和学生提供反馈信息，有效地改进教与学，激发学生学习热情，促进学生的发展。

我坚持过程与结果同重，欣赏与赞美为主的评价风格，通过学生、教师、企业人员三个主体，从学习态度、职业素养、知识内化、能力展现四个维度进行评价，检测教学目标达成情况，促进学生良性发展。

企业评价：企业辅导员深入课堂，参与教学全过程，观察学生各个环节表现，课终为学生打分，占总评成绩的 20%。

教师评价：教师评价包含前置评价 20 分，课终评价 20 分，占总评成绩的 40%。

学生评价：学生自评占总评成绩的 20%，互评占总评成绩的 20%。

课中任务评价表格											
评价项目	评价标准 (每项 10 分)	评价对象									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
个人素养	遵守课堂纪律										
	学习态度端正										
	投入各项任务										
	参与团队合作										
知识学习	握手知识掌握程度										
能力培养	语言表达能力										
	方案设计能力										
	展示表演能力										
情感态度	明确和礼仪核心准则										
	愿意传播握手礼仪知识										
分数											

八、教学反思

本次课程，围绕“工学一体”思路展开，以学习目标为导向，以任务为引领，我采用了翻转课堂、情境模拟、任务导向等教学方法，基本实现了教学设想，缕清了重点，突破了难点，学生掌握了握手技能，提升了准职业人意识，提高了团队协作能力以及语言表达能力，形成了正确的礼仪观。

（一）教学收获

1. 采用工学一体教学模式，用企业因素驱动课堂，利于学生熟悉职业情境，提高准职业人意识。
2. 翻转课堂提高了学生自主学习的能力，培养了学生发展核心素养。
3. 用游戏、视频形式检测前置学习情况轻松愉悦，寓教于乐。

（二）改进方向

1. 一体化教学模式与跟传统教学模式相比，更考验和锻炼学生学习能力，前置学习需要占用学生大量课下时间，并不是所有学生都具备匹配的学习能力和足够的学习热情，如何激发学生自学动机是我需要研究的课题。

2. 在课堂节奏把控上我也需要做更多的努力。

学习任务：“职场礼仪训练—握手礼仪的训练”学生工作页

握手礼仪训练

工作页

前置学习任务书

任务名称：握手礼仪训练

学习目标：

1. 通过自学，熟记标准握手姿势的五个要点。
2. 通过自学，能分辨与不同性别、不同年龄、不同地位人握手时伸手的优先顺序。
3. 通过自学，了解握手礼仪的基本禁忌，懂得礼仪的核心即为尊重。

蓝墨云班课学习资源：

1. 握手礼仪微课。
2. 教案。
3. 金正昆视频。
4. 握手标准姿势网页链接，握手先后顺序网页链接，握手礼仪禁忌网页链接。

任务要求：

1. 必须完成班课平台所有学习资源的学习，如需拓展，可自行查找资料。
2. 课上将以“大家来找差”游戏形式检验大家学习情况。
3. 整理以下知识点：
 - (1) 标准的握手姿势有哪些要点？

(2) 握手礼仪的三优先原则是什么？

(3) 握手礼仪的禁忌有哪些？