

目 录

Unit 1 Today is my first day at work.

一、单元说明	1
二、教学目标	1
三、教学重点与难点	2
四、教学建议	2
五、教学资源	10

Unit 2 I will arrange it.

一、单元说明	15
二、教学目标	15
三、教学重点与难点	16
四、教学建议	16
五、教学资源	24

Unit 3 Could you deal with complaints properly?

一、单元说明	29
二、教学目标	29
三、教学重点与难点	30
四、教学建议	30
五、教学资源	40

Unit 4 What makes an excellent employee?

一、单元说明	46
二、教学目标	46
三、教学重点与难点	47
四、教学建议	47
五、教学资源	55

Unit 5 May I help you, sir?

一、单元说明	59
二、教学目标	59
三、教学重点与难点	60
四、教学建议	60
五、教学资源	70

Unit 6 Are you Mr. Burke from AG Jewelry Company?

一、单元说明	75
二、教学目标	75
三、教学重点与难点	76
四、教学建议	76
五、教学资源	86

Unit 7 I work in the sales department.

一、单元说明	90
二、教学目标	90
三、教学重点与难点	91
四、教学建议	91
五、教学资源	101

Unit 8 Map your future!

一、单元说明	106
二、教学目标	106
三、教学重点与难点	107
四、教学建议	107
五、教学资源	115

Unit

1

Today is my first day at work.

一、单元说明

本单元是职场模块服务类分册的起始单元，单元主题由职场生活的第一天切入，从职场新人工作第一天的自我介绍到第一次和客户见面，从商务礼仪到着装要求以及邀请函的收发等，将热身、听力、口语、阅读、写作等串联在一起。

二、教学目标

（一）素养目标

1. 职场语言沟通

- 听力部分——学生能听懂关于职场介绍和会见客户的对话。
- 口语部分——学生能熟练地在不同场合和同事、客户进行简单介绍与自我介绍。
- 阅读部分——学生能读懂关于工作礼仪和办公着装的语篇，能在阅读中提取信息，并进行分析判断，在不同职场情境选择得体的礼仪。
- 写作部分——学生能根据不同的工作要求，向同事和客户发送、回复邀请函。

2. 思维差异感知

学生能理解口语文本和书面用语的差异，并能了解西方礼仪与中国礼仪的异同点。

3. 跨文化理解

学生能掌握不同国家人们的工作礼仪，能在不同场合中得体地进行职场沟通。

4. 自主学习

学生能通过课前、课后查阅资料，了解不同国家的职场礼仪要求，拓展职场工作视野；能够通过英语学习软件，完成单词的学习和巩固，为课堂的高效参与做好

知识储备。

（二）思政目标

学生能在日常职场交往礼仪中懂得礼仪的必要性，并在未来工作中知礼、明礼。

三、教学重点与难点

（一）教学重点

本单元的教学重点是学生能听懂职场问候、人物介绍、客户交流；能在不同职场情境和客户、同事进行简单自荐；能提取有效信息，进行分析判断，在不同职场情境灵活运用得体的礼仪；能够发送、回复邀请函。

（二）教学难点

本单元的教学难点是学生能在不同的职场情境中学以致用。

四、教学建议

（一）学时安排

本单元包括 Getting Ready, Listening, Speaking, Reading, Writing, Taking Action, Understanding Culture, Checking Progress。

本单元建议总课时数为 4 课时。第一课时完成 Getting Ready、Listening 和 Speaking，第二、三课时完成 Reading，第四课时完成 Writing, Taking Action、Understanding Culture、Checking Progress 作为拓展任务由学生在课后完成。教师也可根据学情，安排教学课时，如第一、二课时完成 Getting Ready、Listening 和 Speaking，第三、四课时完成 Reading，第五、六课时完成 Writing，即总学时为 6 课时。

（二）教学准备

1. 教师准备

教师应在课前完成教学资源建设，包括文本、音频、视频资源和在线互动题目等；制作有助于突出教学重点、突破教学难点的微课视频、导学案等教学辅助材料；设计在线互动题目测试学生预习效果，确定课上教学起点。

2. 学生准备

学生应在导学案的帮助下完成课前预习任务。

(三) 教学过程

Getting Ready

设计意图

本活动旨在创设情境，引出工作第一天职场语境，激活学生的旧知，为在听说活动中建构新知做准备。

教学实施

步骤一：体态语（也称身势语）是沟通的语言之一，教师邀请同学展示生活中常用的体态语，其他同学们猜猜意思。教师激励学生开动脑筋，调动学生积极性。

步骤二：点评学生的展示与回答，并引导学生思考：入职第一天需要跟新同事认识，哪些是职场情境中常见的体态语？小组竞赛，完成任务一。

步骤三：职场新人类，入职还应注意职场礼仪，引导学生思考：“Do you know workplace etiquette?” 小组合作，选择正确的职场行为，完成任务二，并鼓励学生讨论给出更多的职场礼仪注意事项。

步骤四：鼓励学生思考职场交际中还需要注意的礼仪规范。

注意事项

鼓励关注学生，在活动中引导学生多开口，积极参与课堂活动。第一课学习内容相对简单，多给能力弱的学生展示的机会，让他们在英语学习中找到自信。

Listening

设计意图

本活动旨在培养学生理解听力材料的主旨并能抓住细节信息的能力。此外，本活动也为口语部分的学习做好语言铺垫。

教学实施

步骤一：学生听录音，在语境中学习并运用生词。

步骤二：学生听对话第一遍，完成泛听练习，此任务旨在帮助学生掌握泛听技巧。

步骤三：学生听对话第二遍，完成精听练习，此任务旨在培养学生提高获取有效信息的能力。

步骤四：学生听对话第三遍并跟读，此任务旨在帮助学生梳理重点句型，为下一步说的任务做好准备。

教师应充分调动学生的能动性，可以通过小组合作、竞赛等方式，鼓励学生积极参与课堂活动；也可以采用表演的形式，邀请小组成员参与。

步骤五：在听力活动结束后，以小组展示的形式，表演以下场景的对话。

- At the HR office
- At the Sales Department office
- At the reception
- In the office

注意事项

教师对学生进行学情分析，可酌情设计听力分层题目。

教学拓展



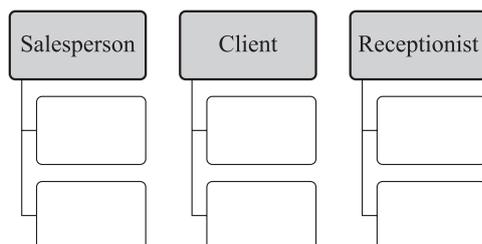
Dialogue A

可以给学优生设计难度大一点的听力任务，让学生盲听重点句型，然后复述所听到的句子。

- (1) It is really a great honor to have the opportunity to work here.
- (2) It's my pleasure to join your team.
- (3) Let me show you around the sales department.
- (4) I feel very honored to join the team!
- (5) They are all very talented people, and I am sure you will enjoy the team!

 **Dialogue B**

让学生以思维导图的形式，总结销售人员、客户、接待人员的常用语，小组内互相补充完善。


 **Speaking**
设计意图

本活动旨在引导学生在真实的职场情境中恰当地运用英语表达自己，并遵循职场礼仪规范，灵活运用所学表达方式。

教学实施

步骤一：教师引导学生小组讨论，了解三个场景。教师适时予以提示和指导，并带领两位同学完成场景一的范例练习。学生分组准备，每组选择两个话题表演，要求每位学生至少参演一个话题。

步骤二：各小组展示，学生互评表演及纠正表演中的问题。教师汇总、点评。鼓励学生创造性发挥自己的想象力，全员参与课堂活动，在职场场景中熟练掌握重点句型。

教学拓展

在课时允许的情况下，教师可将更多职场交际句型介绍给学有余力的学生。

And then I'll give you a tour of the office.

I'm pleased to do business with your company, our company is very well respected.

I'm sure I will learn a lot from our cooperation.

注意事项

可以结合学生发言时出现的问题有针对性地点评和讲解学生的发音，并示范正确发音。

Reading

设计意图

本部分由两个语篇构成。第一个语篇的主题是商务礼仪，重在培养和考查学生提取信息和分析文本的思维能力。第二个语篇的主题是工作场合的着装要求，重在培养和考查学生提取信息、组织和分类信息的能力，同时培养学生对给出的信息进行判断并做出反馈的能力。

教学实施

Passage A

步骤一：完成活动一的泛读练习。教师引导学生快速浏览短文，掌握短文脉络，并给每个段落匹配适当的标题。

步骤二：完成活动二的精读练习。教师引导学生阅读文章细节，完成电话礼仪和就餐礼仪的细节填空。此环节可以设置小组合作或小组竞赛的形式，督促学生参与课堂活动。

步骤三：通过阅读理解题目引导学生理解阅读文本后，教师引导学生小组讨论，完成文章的结构和每段核心句型的结构分析。

步骤四：对于阅读文本中的词汇，教师可在最后环节展示并帮助学生回顾，强化理解与记忆。

Passage B

步骤一：学生浏览文章，了解文章大意，回答教师问题：“What is the occasion mentioned in the passage?”

步骤二：完成活动一的阅读理解练习。阅读文本，教师引导学生阅读文章细节，完成思维导图的填写。

步骤三：完成活动二的阅读理解练习。教师引导学生读题，通过阅读分析，为 Tim 和 Anna 选择上班第一天的着装。

步骤四：通过阅读理解题目引导学生理解阅读文本后，教师针对核心句型进行讲解。同时，学生小组讨论，给出不同场合选择合适服饰的理由。

步骤五：对于阅读文本中的词汇，教师可在最后环节展示并帮助学生回顾，强化理解与记忆。

注意事项

阅读教学原则上是先进行阅读理解练习，培养学生快速阅读的技巧。然后，在学生理解阅读文本大意的基础上，解决核心词汇和句型。教师一定要在情境中让学生感悟词汇和句型的用法。但是如果学生的英语基础非常薄弱，无法提取文本中的信息，那么教师可将词汇和一些可能影响学生理解阅读文本的短语提前提示或讲解一下。最好在课前制作词汇学习的微课帮助学生提前消化词汇，便于课上顺利开展阅读训练。

Writing

设计意图

本部分是关于邀请函及其回复的写作练习，旨在培养学生在职场中能根据提供的信息进行信息加工的能力。

教学实施

步骤一：教师引导学生阅读回信，找出邀请函书写的四大要素。

步骤二：教师引导学生根据邀请函回信查找有效信息，小组合作，还原邀请函。

步骤三：教师引导学生，在职场情境中，根据提示信息给客户发一封邀请函。

步骤四：教师将学生写好的邀请函在课堂上展示，学生互评和教师点评相结合。

注意事项

要求学生独立完成，课堂点评后做二次修改，鼓励学生主动思考，互相学习。

Taking Action

设计意图

本活动旨在培养学生的实践应用能力。学生通过学习本单元各个模块，能够综合运用所学提取文本信息并有效输出。

教学实施

步骤一：将学生分为几个小组，小组讨论职场中的得体与不得体行为。

步骤二：选择感兴趣的场景，小组成员讨论安排戏剧角色。

步骤三：学生在选择的场景中，编写故事、准备台词及设计表演形式，教师适时予以指导。

步骤四：学生展示，学生互评和教师点评相结合，选出表演最佳的小组和演员。

注意事项

本活动属于实践应用的范畴，要在课前让学生提前准备，或者将这个活动的后续小视频作为课后拓展任务也可以。

Understanding Culture

设计意图

本部分由与单元主题相关的职场文化——商务名片的礼仪和 China's Voice 组成，既培养学生的跨文化理解能力，又以 China's Voice 为单元价值观的落脚点，渗透党的二十大精神，在增强学生跨文化理解能力的同时，引导学生传承中华优秀传统文化

化和新时代中国先进文化，学会用英语传递中国声音，展现中国智慧。

教学实施

步骤一：让学生阅读商务名片礼仪的短文并提出问题。

步骤二：让学生在小组内讨论问题或课后进行探究。

步骤三：引导学生中英文对照反复朗读 China's Voice 内容，并能用英语熟练表达。

注意事项

该活动要注意培养学生对不同文化的理解，引导学生学会尊重不同文化，明白文化因多样而交流、因交流而互鉴、因互鉴而发展的道理。

教学拓展

在许多商务场合中，对于第一次见面的人，我们一般是握手并交换名片。但对于握手礼，不同国家还是有很大区别的。

在中国，可以接受西方式的握手礼仪，但更倾向于握得轻一点，还会稍微把目光放低一点，以示对对方的尊重。

在美国，谁都可以先伸手。先伸手的人往往占有一定优势，如建立控制权、主动权等，并表现出一种直接和坦荡。积极主动伸手的女性可以打消男性考虑要不要伸出手的疑虑，并且和女性握手要像和男性一样坚定。

在日本，握手和鞠躬都是国际商务礼仪，握手的话要轻柔；如果对方鞠躬，你也要鞠躬。

在法国，见面和离开的时候要与每个人都握手。

在阿拉伯国家，男性朋友之间会在握手之后拥抱并亲吻对方的面颊。当他们交谈时，他们会离得很近。如果你是一位前往某阿拉伯国家的非阿裔女性，请等男性先伸出手来，因为部分穆斯林男性不同女性握手。



Checking Progress

设计意图

本活动旨在引导学生开展自我评价，自我反思本单元学习情况。

教学实施

步骤一：让学生朗读单元核心词汇，并通过造句应用的方式自查理解和掌握情况。

步骤二：让学生朗读核心短语，并通过造句应用的方式自查理解和掌握情况。

步骤三：让学生自查是否达成了单元学习目标。

注意事项

学习评价绝不局限于这张自评表。教师可根据学生水平及特点，设计丰富多样的自评活动，比如通过思维导图的方式让学生梳理单元知识点和语言应用的技能点以及注意事项等。

五、教学资源

背景知识

职场礼仪是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。了解、掌握并恰当地应用职场礼仪会提高你的工作效率，也会让你和同事间的关系更加融洽。

（一）同事间的相处礼仪

- 真诚合作。接待单位各部门的工作人员都要有团队精神，真诚合作，相互尽可能提供方便，共同做好接待客人的工作。

- 宽以待人。在工作中，对同事要宽容友善，不要抓住一点纠缠不休，要明了“人非圣贤，孰能无过”的道理。

- 公平竞争。不在竞争中玩小聪明，公平、公开竞争才能使人心服口服，应凭

真本领取得竞争胜利。

- 主动打招呼。每天进出办公室要与同事打招呼；不要叫对方小名、绰号，也不要称兄道弟或以肉麻的话称呼别人。

- 诚实守信。对同事交办的事要认真办妥，遵守诚信。如果是自己办不到的事应诚恳讲清楚。

（二）与上级相处的礼仪

- 尊重上级。树立领导的权威，确保有令必行。不能因个人恩怨而泄私愤、图报复，有意同上级唱反调，有意损害其威信。

- 支持上级。只要有利于事业的发展，有利于接待工作，就要积极主动地支持上级，配合上级开展工作。

- 理解上级。在工作中，应尽可能地替上级着想，为领导分忧。

语篇译文

Listening



Dialogue A

（在人力资源办公室）

约翰：早上好，史密斯先生。我是约翰，新来的销售代表。

史密斯先生：早上好，约翰。欢迎加入 NW 公司。

约翰：真的很荣幸能在这儿工作。

史密斯先生：哦，埃里克斯来了。他是你的部门经理。

约翰：你好，埃里克斯。很荣幸加入你的团队。

埃里克斯：你一定是约翰。你好。欢迎来到我们部门工作。让我带你去销售部看看吧。

约翰：好的，非常感谢。

（在销售部办公室）

埃里克斯：大家早上好！这是我们的新同事，约翰。

约翰：大家好，我是约翰。很荣幸加入这个团队。

丽莎：你好，约翰！我是丽莎。很高兴认识你。

约翰：谢谢。也很高兴认识你。

尼克：欢迎你，约翰！你可以叫我尼克。

约翰：你好，尼克。

埃里克斯：他们都是很有才华的同事，我保证你会喜欢这个团队。有问题随时问我。

约翰：没问题！非常感谢。



Dialogue B

约翰：早上好，我是约翰。NW 公司新来的销售代表。我和你们经理沃克先生约好了见面。

前台：早上好，约翰。沃克先生正在等您。请跟我来，我带您去他的办公室。

约翰：好的，谢谢。

（过了一会儿）

沃克先生：您好，我是艾瑞克·沃克。请进来坐。

约翰：您好，这是我的名片。

沃克先生：很高兴认识你，约翰。

约翰：感谢您 8 年来与我们的合作。这对我们来说，是巨大的成功。

沃克先生：你们的产品很棒，我也很荣幸能成为你们的客户。

约翰：非常感谢，如果您有任何问题，请随时联系我。现在我就不耽误您时间了，我随时为您服务。

沃克先生：非常感谢。祝愉快！

约翰：您也是。再见。

Reading



Passage A 职场礼仪

电话礼仪

对于商务电话，响铃三声内要接电话。打电话或接电话前，要面带笑容。声音不能太大，也不能太低沉。当对方打电话时，要听清他/她说的内容，并且不能打断。

就餐礼仪

作为商务人士，你可能经常参与社交场合。下面有几点小建议：

- 提前到达，比约定时间早 10 分钟；
- 着装得体；

- 不要张嘴咀嚼，也不要口含食物说话；
- 正式或商务宴请时，你应该等大家都开餐或者主人要求你开始时才就餐。

守时的重要性

守时是商务礼仪中最重要的规则之一。准时到达办公室，表明你是一个负责任且可靠的人。你在办公的地方会有机会了解更多的人，并且你也将有充裕的时间来计划你一天的工作。



Passage B 职场着装要求

新职员应该了解工作场合的正确着装要求。

男士应该在工作前购买正式的西装，建议选择深色系。当然，要搭配西装，浅色衬衣、领带和深色皮鞋也是必要的。要特别注意的是，衬衣的颜色和套装不能相似或相同。

女士选择喜爱的套装时，选择的余地会更大，因为无论是网上还是商店都有很多的样式。女士选择服装的规则和男士相同。除了裤子，女士还可以穿裙子来搭配套装。

如果有必要，女士可以佩戴一些装饰品，让自己看起来更专业。但是对于男士，保持干净整洁是首要原则。

练习答案

Getting ready

1. (按从左到右的顺序) hug, high-five, be quiet, shake hands, well-done, stop
2. Greet each other with a smile.
 - Make eye contact.
 - Be friendly to clients.
 - Say “Thank you” when someone offers help.

Listening

Dialogue A

1. (1) opportunity (2) manager (3) colleague (4) talented
2. Alex, Nick, Lisa
3. DABC

Dialogue B

1. John, NW Foreign Trade Company
2. BADC

Reading

Passage A

1. CBA
2. Phone Etiquette

Dos: (1)three (2)smile

Don'ts: (1)loud; low (2) interrupt

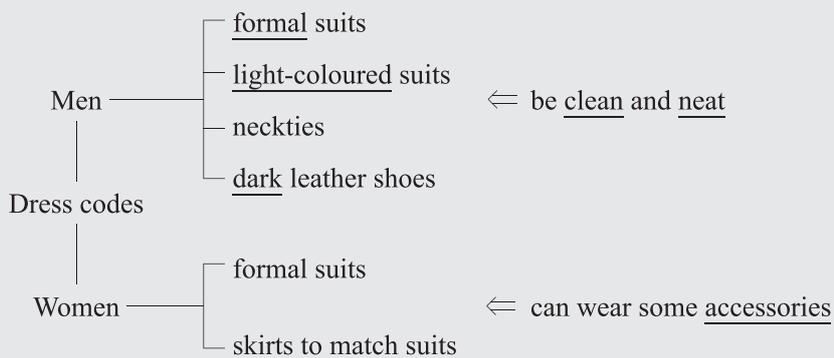
Dining Etiquette

Dos: (1)Arrive early (2) Dress appropriately (3) Wait for others

Don'ts: Chew with your mouth open or talk with your mouth full.

Passage B

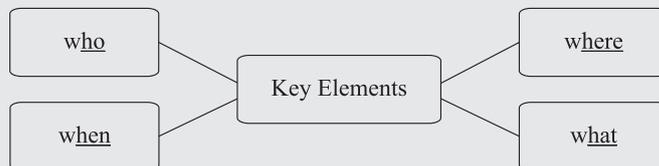
1.



2. Tim: B、H, Anna: C、I

Writing

1.



2. Dear Mark Johnson, business meeting, our company's conference room, 9:00 a.m.,
October 23.