

1

Unit

May I Have Your Name, Please?

单元主题

本单元围绕前台行政人员的工作内容展开，涉及课标职业模块中的“职场礼仪”“职场服务”“设备操作”等主题。内容包括前台接待、文件打印、活动通知、任务清单等。通过前台行政人员与不同身份人员的交流与互动，展现前台行政人员的日常工作任务：接待访客、打印文件、收发邮件、通知活动、填写备忘录、预订饭店等，帮助学生树立服务意识，引导学生思考如何完成前台行政人员的各项工作任务及熟练使用相关办公用品和设备，并结合自己所学专业，对职场服务有初步的认识和思考。另外，本单元还介绍了前台接待礼仪，旨在帮助学生了解职业规范。

单元目标

1 职场语言沟通目标

能够听懂并谈论与前台行政人员日常工作任务相关的话题；能够恰当使用所学词汇和句型，完成前台接待和文件打印工作；能够准确理解邮件信息，并通过备忘录及时传达活动通知；能够获取并梳理饭店宣传页的主要信息，并根据指定需求，通过分析、比较，预订合适的饭店；能够根据提示撰写备忘录。

2 思维差异感知目标

能够根据信息登记表等梳理前台接待的细节信息，培养思维的条理性；能够联系自身实际，从前台行政人员的角度出发，分析任务清单中各项工作任务的重

要程度；能够有逻辑、有条理地针对前台接待进行临场应变，以及对信息进行比较、处理、判断和选择，实现知识和思维能力的迁移。

3 跨文化理解目标

能够了解前台行政人员的职业特点，建立职业认同感，树立服务意识；能够了解前台接待礼仪，结合自身经历，用英语介绍职业规范。

4 自主学习目标

能够根据自身情况确定学习目标，并制订切实可行的学习计划；能够运用恰当的学习方法，如使用图表和思维导图梳理思路、呈现信息；能够借助教材中的“My Progress Check”环节监控、评价、反思和调整自己的学习内容和进程，树立正确的学习态度，养成良好的英语学习习惯。

课 时 分 配

本单元课时建议4—6课时，具体安排可根据学校实际情况调整。

教 学 建 议



Warming up

内容分析

热身部分由两个活动组成，旨在导入前台行政人员日常工作的话题，激活学生所掌握的相关语言知识，为接下来整个单元的学习活动做出铺垫和预热。活动一通过图片匹配活动呈现了一些日常办公用品；活动二通过引导学生对相关问题进行讨论，帮助学生了解更多的日常办公用品及前台行政人员对来访人员的接待流程，激活学生已有的经历和相关背景知识，启发学生思考职业方向并代入职场身份，更自然地导入话题。

► 教学目标

- ① 学生通过看图片、听录音、读词汇、做匹配练习，能够识读并运用与日常办公用品相关的常用词汇。
- ② 学生通过对问题的讨论，能够熟悉更多日常办公用品，了解前台接待工作的流程，思考职业方向。

► 教学过程建议

活动一

教师带领学生听录音，学习与日常办公用品相关的常用词汇。

第一步：结合课本图片向学生讲解与日常办公用品相关的词汇。

第二步：请学生合上课本，播放录音，让学生说出每句中涉及的与日常办公用品相关的词汇。

第三步：请学生打开课本并将活动一中的图片和办公用品相关的英文词汇进行匹配。

第四步：呈现听力脚本，让学生对照脚本再听一遍录音并核对答案。

听力脚本

1. I left my notebook in the meeting room.
2. Hand me the stapler, please.
3. Please keep these pages together with paperclips.
4. All the documents should be kept in relevant folders.
5. Mark new words and expressions with different highlighters.
6. Add up these numbers using a calculator.

参考答案

左侧上图：paperclips 左侧中图：stapler 左侧下图：notebook
右侧上图：calculator 右侧中图：highlighters 右侧下图：folders

知识拓展

常见的办公用品和设备：

desk calendar 台历 pushpin 图钉 penholder 笔筒
fax machine 传真机 shredder 碎纸机 projector 投影仪

活动二

教师通过引导学生讨论三个问题，使其了解更多日常办公用品、前台接待流程，并启发其思考自身职业倾向，帮助其更好地理解前台行政人员的工作内容及职责。

第一步：带领学生通读问题。

第二步：组织学生进行小组讨论，并分享观点。

参考译文

1. 其他常用的办公用品有哪些？
2. 前台接待是如何接待访客的？
3. 你想做一名前台接待吗？为什么？

参考答案

1. Desk calendar, pushpin, penholder, etc.
2. Welcome the visitors→ask if the visitors have an appointment→check with the people the visitors want to visit→tell the visitors to go to the right offices.
3. Yes. Because it can help me to meet different people and improve my communication skills. / No. Because I'm not good at communicating with so many different people.

知识拓展

前台接待，又叫“行政前台”，归属公司行政部管辖，它是现代企业的典型职位之一，是公司的门面，代表着企业形象，从业人员通常形象气质俱佳。前台接待主要负责客户来访登记、电话转接、迎候来宾、判断来宾意向并办理相关手续等。

前台接待的基本任职要求如下：

1. 有良好的职业形象和气质，懂得基本的接待礼仪；
2. 善于交际，活泼开朗，语言表达能力强；
3. 熟悉行政、办公室管理相关工作流程，具有良好的协调和组织能力；
4. 能熟练使用办公设备及办公软件；
5. 具有良好的团队合作能力、高度的责任感。

补充活动

根据学生梳理的前台接待流程，教师可设置情境，组织学生进行角色扮演。



Listening & Speaking

► 内容分析

听说部分的两个语篇分别是前台行政人员接待访客和同事间讨论文件打印的对话，分别展示了前台行政人员常见的两项工作任务，旨在培养学生在真实语境下获取信息、运用语言的能力，并在此基础上加深其对单元主题意义的理解。

► 教学目标

- ① 学生能够根据所给词汇，预测听力内容。
- ② 学生通过听录音，能够获取前台行政人员接待访客的对话主题及大意。
- ③ 学生通过听录音，能够捕捉关键信息并填写访客登记表。
- ④ 学生能够结合所给真实语境，思考面对突发状况时，前台接待应如何应对。
- ⑤ 学生能够通过浏览同事间讨论文件打印的对话，理解其大意，根据所给信息补全对话，并能在相似语境中进行运用。
- ⑥ 学生通过通读对话，能够复述打印流程。

► 教学过程建议

活动一

教师带领学生听录音，熟悉词汇，猜测对话的主题。

第一步：请学生合上课本，播放录音，带领学生学习方框中的单词和短语。

第二步：让学生根据给出的单词和短语，预测对话内容和对话人的身份。

第三步：请几位学生猜测对话主题。

活动二

教师带领学生听录音，理解对话大意，帮助学生准确概括对话主题。

第一步：播放录音，请学生听录音并验证活动一中关于对话主题的猜测是否正确。

第二步：请学生打开课本，带领全班核对答案；根据学生的实际情况，在语境中对重点词汇和表达进行讲解，讲解应包括Note中的知识。

第三步：再次播放录音，请学生精听并模仿录音进行跟读。

第四步：请学生两人一组进行角色扮演，提醒其注意语音语调。



参考答案

The dialogue is about reception.



参考译文

(早上 8:45)

访客：打扰了。我是来面试的。

接待员：您有预约吗？

访客：是的，我被安排在今天早上9点在312房间见格林先生。

接待员：请问您叫什么名字？

访客：我叫特雷西·里德。

接待员：好的，请稍等。我打电话给格林先生，看看他现在是否有空见您。

请您填一下这个登记表好吗？

访客：好的，没问题。

(过了一会儿)

接待员：里德女士，格林先生现在可以见您了。您可以乘电梯到三楼，然后向右拐。312房间是您右手边的第三个房间。

访客：非常感谢。

接待员：不客气。

活动三

教师可根据班级情况多次播放录音，引导学生获取对话细节，提炼关键信息。

第一步：播放录音，请学生听录音并标记与前台接待相关的细节。

第二步：请学生根据上一步的标记补全访客登记表的关键信息，再次播放录音，请学生自行核对答案。

第三步：带领全班核对答案，引导学生根据所填内容复述前台接待流程。

第四步：请学生分组讨论出现以下情况时，前台接待应如何处理：(1) 无预约访客；(2) 被约见人暂时不方便见访客。请几组学生在班内分享讨论结果。



参考答案

Visitor's name	Tracy Read	Time of arrival	8:45 am
Whom to meet	Mr Green	Appointed time	9 am
Reason for visit	For a job interview		



补充活动

教师引导学生根据活动后设置的情境编演对话。鼓励学生模仿活动二的对话，并根据既定情境，改编相关内容。请几组学生在班级内进行展示。教师适时对学生的表演进行鼓励。

活动四

教师引导学生获取并梳理对话内容的主要信息，完成有关文件打印的交流。

第一步：带领学生学习Notes中的词汇，然后带领学生学习方框中的选项，让学生理解其语义。

第二步：请学生合上课本并预测选项中这些句子可能出现的上下文语境，并进行排序。

第三步：请学生打开课本，结合以上排序和上下文补全对话。

第四步：播放录音，请学生核对答案。

第五步：引导学生模仿录音，朗读对话，并关注文件打印的相关语句，熟悉并尝试复述其流程。



参考答案

1) B 2) D 3) A 4) C



参考译文

南希：嗨，苏珊。新打印机有什么问题吗？

苏珊：是的……我试了几次，但什么都打印不出来。

南希：别担心，我来帮你。昨天格林先生教过我怎么使用。这是一台多功能打印机，只是多了几个按钮而已。

苏珊：真的吗？

南希：首先，确认你的电脑连上了打印机。屏幕上会有信息跳出来提示你打印机已开启且运作正常。

苏珊：是的。看起来和往常一样正常。

南希：好。然后打开你要打印的文档。点击“文件”和“打印设置”，接着你可以选择需要把页面打印成什么样子。

苏珊：嗯，两份，双面，黑白。好了。

南希：好的。然后你需要确认安装了正确的打印机。

苏珊：等等，新打印机是“打印机 201”，对吗？

南希：那是旧的。你应该选择“打印机 201 新”。

苏珊：难怪什么都打印不出来。呃……显示“缺墨”。

南希：我们上周订购了一些。我去拿一些来给你。

苏珊：非常感谢，南希。



补充活动

教师可以鼓励学生在活动四的基础上拓展思维，讨论常见的电子办公设备使用问题，并分享自己的应对办法。请学生两人一组，根据讨论结果，参考活动四的对话脚本，进行对话演练。请几组学生在班级内进行展示。



Reading & Writing

► 内容分析

读写部分的两个语篇围绕前台行政人员的日常工作任务展开。两个语篇皆为应用文。第一个语篇是一封商务电子邮件：人力资源部通过邮件要求前台行政人员发送团队建设活动的通知。首先，引导学生在阅读前通过所给词汇预测语篇大意。然后，引导学生带着问题阅读邮件，获取语篇基本信息。之后，引导学生通过完成备忘录，对语篇内容进行总结和归纳。第二个语篇是任务清单，按待办事项的重要性和紧急性分四部分排列，引导学生通过分析、比较任务的重要性，有计划地完成工作任务。

► 教学目标

- ① 学生能够通过阅读前的词汇准备，对语篇大意做出自己的预测。
- ② 学生能够通过略读和扫读策略，获取团队建设活动通知邮件的主旨大意，并捕捉相关细节信息，回答问题。
- ③ 学生能够梳理备忘录的基本结构、内容要素及文体特征，并根据活动通知完成备忘录。
- ④ 学生能够通过阅读任务清单，分析比较任务的重要性和紧急性；能够通过角色带入，讨论任务完成的可能性。

► 教学过程建议

活动一

教师带领学生学习方框中的词汇，并预测语篇可能涉及的内容。

第一步：播放录音，带领学生朗读词汇。

第二步：通过创设情境，学习词汇的用法和意义。

第三步：根据所学词汇，请学生两人一组讨论并预测语篇内容。

活动二

教师引导学生带着任务阅读语篇，理解语篇内容。

第一步：请学生独立浏览问题，明确阅读中应特别注意的信息。

第二步：请学生带着任务快速阅读语篇，标出相关信息。

第三步：请几位学生回答问题，教师可酌情讲解。

第四步：播放录音，让学生听录音熟悉语篇内容，学习单词发音、语调和节奏等语音知识。

第五步：引导学生关注在线商务信函的结构和语言特点，总结其语言特征和阅读策略。

第六步：讲解语篇中的重难点词语、句子和语法知识。

参考答案

1. The Human Resources Department organises the team building activity.
2. Yes. Because it helps to improve the team spirit and cooperation of employees, and it helps the employees to know each other better.

参考译文

主题：团队建设

发件人：andrew_green@123.com

收件人：nancy_wood@123.com

亲爱的南希：

公司将组织一次团队建设活动。请通知每位员工这项即将到来的活动。人力资源部将在下周末组织这次活动，希望所有员工都能参加。我们将于4月13日早上8点从公司大门口出发，次日下午4点返回。请提醒员工带好酒店过夜所需的一切物品，并穿上适合运动的衣服和鞋子。

谨致最诚挚的问候，
安德鲁·格林

知识难点

商务信函的语言特点

- (1) 语言较正式，多使用被动语态，引导学生体会使用较正式的语言和被动语态所带来的严肃感，观察商务信函的文体特征。

The team building will be organised by...

All staff will be expected to attend.

- (2) 多使用礼貌用语，引导学生体会语言的严谨性和礼貌性。

Please inform...

Please remind...

教学提示

1. 教师应培养学生运用略读策略，通过快速阅读课文，获取主旨大意的技能；还应培养学生运用扫读策略获取关键信息的技能。
2. 语法知识——可观察相同的句子结构，引出被动语态的用法。教师要注意引导学生在正式文体中运用被动语态。
3. 语用理解——通过对礼貌用语、简单句的分析，引导学生根据不同的语境，选择不同的语言策略。

补充活动

教师可引导学生将电子邮件改编成人力资源部工作人员与前台行政人员的电话交流，比较书面语交流和口语交流的差异。

活动三

教师通过此活动引导学生了解备忘录的文本特点并根据活动二的邮件完成备忘录的填写。

第一步：引导学生观察备忘录的文本特点。

第二步：请学生再次阅读活动二中的邮件，提取相关信息，补全备忘录。

第三步：带领全班一起核对答案，根据学生的实际情况，对必要的语言点进行讲解。

参考答案

Team building; Human Resources Department; All staff; 13 April; stay overnight at the hotel; suitable

参考译文

备忘录

日期：4月2日

收件人：全体员工

发件人：安德鲁·格林

主题：团队建设

人力资源部将在下周末组织一次团队建设活动。要求所有员工都参加，并于4月13日早上8点在公司大门口集合。团队建设活动将持续两天。请带好酒店过夜所需的一切物品，并穿上适合运动的衣服和鞋子。

补充活动

教师可引导学生比较活动二中的商务邮件和活动三中的备忘录，分析二者在语言使用上的异同，训练学生提炼信息后通过备忘录转发通知的能力。

活动四

教师通过此活动引导学生分析、比较任务的紧急性和重要性，有计划地完成工作任务。

第一步：引导学生观察该任务清单的基本结构（四个模块，每个模块细分具体待办事项）。

第二步：请学生带着两个问题阅读任务清单的具体内容。

第三步：请学生根据对任务清单的理解回答问题一；请几位学生给出答案，并带领全班核对。

第四步：引导学生讨论问题二，思考任务清单中的安排是否合理。

第五步：组织小组进行拓展思考和讨论，谈谈作为一名前台行政人员，应当如何确定工作任务的重要性，从而合理安排时间和优先次序，依次完成工作任务，提高工作效率。

📄 参考答案

1. To receive Mr Black and his secretary, and to deliver training to the new receptionist.
2. *Open-ended.*

📄 参考译文

今日待办事项

必做	• 接待布莱克先生和他的秘书
	• 培训新接待员
勿忘	• 订购活页夹
	• 订购打印机墨水
若时间富余	• 清理文件柜
	• 安排人擦窗户
其他待办	• 准备晋升考试
	• 完成本月工作总结

📄 补充活动

教师可引导学生讨论前台行政人员一天的常规工作，然后参考活动四的任务清单，按照重要性和紧急程度对工作任务依次排序，尝试制作一份合理的任务清单。请几位学生进行分享，然后全班同学一起讨论所分享的任务清单的合理性。

📅 教学提示

1. 教师应引导学生通过比较、分析工作任务的重要性和优先次序，合理安排时间，依次完成工作任务，提高工作效率。
2. 教师注意在学生展示后给出个性化的、积极向上的评价、鼓励和指导，从而提高学生的职场服务意识，激发其学习兴趣，使其更自觉地学习和发展自我。



Extended Activities

内容分析

本部分是基于职业场景下不同工作岗位所涉及的“职场任务”而设计的完整任务链，由三个环节组成：布置任务、解决问题和工作汇报，活动形式分别是听、读、说。本单元的职场任务是根据需求选择合适的饭店举办活动，任务布置以“听”职场对话的形式展开，融入饭店选择的相关要素，如需求方、活动部门、活动人数、活动时间、餐饮类型、活动预算、特殊要求等。学生通过精听练习，对上述关键信息进行提取并以表格形式进行记录。解决问题部分，即阅读部分，是两家饭店的宣传页，该部分图文结合，生动呈现非连续性文本信息。通过比较阅读、思维导图填空的方式，梳理两家饭店的重点内容及费用，帮助学生提取文本中的关键信息，为后面的工作汇报活动做好准备。工作汇报以任务需求及两家饭店提供的服务及活动场地等要素为基础，请学生进行信息的提取、比对、总结和归纳，引导学生根据已有的信息，选择最佳的饭店，并口头汇报，解决职场中的实际问题。

教学目标

- ① 学生通过听录音，能够根据表格提示，获取需求方、活动部门、活动人数、活动时间、餐饮类型、活动预算、特殊要求等相关的关键信息。
- ② 学生能够采用合适的阅读技巧，对两份饭店宣传页进行比较阅读，并根据思维导图的要求，筛选、填写重点信息。
- ③ 学生能够根据思维导图内容，通过信息比较、总结和归纳，做出选择，并模拟职业场景，进行口头汇报。

教学过程建议

活动一

围绕预订饭店的主题，教师引导学生头脑风暴相关的参考要素，扫清表格中的词汇障碍，在听力中提取关键信息，填写表格。

第一步：带领学生学习表格中出现的词汇和表达，预测听力内容。

第二步：带领学生泛听录音，熟悉对话中涉及的场景和话题。

第三步：呈现对话脚本，引导学生精听录音，提取关键信息，填写表格。
 第四步：带领学生对照脚本再次精听录音，模仿录音进行对话朗读表演，理解对话含义，进一步熟悉职场沟通的表达方式。

参考答案

Restaurant Reservation Requirements			
Required by	John	Department	The Marketing Department
Number of people	20	Date and time	Starting from 7 pm on 23 November
Type of food	<input type="checkbox"/> Chinese <input type="checkbox"/> Western <input checked="" type="checkbox"/> Both		
Budget (RMB)	Each person: 300 Total: 6,500		
Special requirements	A separate room for leisure activities, such as singing and playing games after dinner		

听力脚本

John: Hello, Nancy. This is John from the Marketing Department. Could you help me book a restaurant for a dinner party?

Nancy: Sure. How many people are attending the dinner party?

John: 20 altogether.

Nancy: When will you hold the party?

John: On the evening of 23 November.

Nancy: What time will the party start?

John: It'll probably start at 7 pm.

Nancy: OK. Would you prefer Chinese food or Western food?

John: Actually, we would like to have both, because that would leave us more choices.

Nancy: I see. Are there any special requirements?

John: Yes, we'd like a separate room for leisure activities, such as singing and playing games after dinner.

Nancy: OK. What's your budget?

John: About 300 *yuan* per head, no more than 6,500 *yuan* in total.

Nancy: I see. I'll call you back as soon as I've booked the restaurant.

John: Thank you, Nancy.

知识拓展

常见的与活动场地预订相关的词汇:

reservation 预订

budget 预算

accommodate 容纳

leisure activities 休闲活动

recreation room 娱乐室

教学提示

在学生朗读表演的环节,教师应与学生进行积极互动,比如鼓励学生利用恰当的肢体语言,帮助学生充分理解职业场景下的语言和形态特征。

活动二

教师通过引导学生开展读前讨论,熟悉预订饭店的话题,进而完成阅读任务,填写思维导图。





第一步:引导学生从餐饮类型、饭店设施、营业时间、价格等角度讨论一家适合举办活动的饭店应该具备的特点。

第二步:组织学生两人一组填写思维导图。学生A阅读宣传册,学生B根据思维导图的提示,通过提问的方式从学生A处获取信息。

第三步:请学生A和学生B互换角色,进一步完善思维导图,核对答案。

第四步:引导学生开展小组讨论,基于读前讨论,比较两家饭店的优劣势。

参考答案

<ul style="list-style-type: none"> • Happy Restaurant: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Chinese food <input checked="" type="checkbox"/> Western food • Fancy Restaurant: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Chinese food <input checked="" type="checkbox"/> Western food 	<ul style="list-style-type: none"> • Happy Restaurant: <ul style="list-style-type: none"> <u>11 am—10 pm</u> • Fancy Restaurant: <ul style="list-style-type: none"> <u>10:30 am—11 pm</u> 		
			
Food	Facilities	Opening hours	Total cost
<ul style="list-style-type: none"> • Happy Restaurant: <ul style="list-style-type: none"> • a dining hall for <u>40</u> people • a separate dining room for <u>20</u> people • separate recreation rooms • Fancy Restaurant: <ul style="list-style-type: none"> • a dining hall for <u>50</u> people • a separate dining room for <u>24</u> people • separate recreation rooms 			<ul style="list-style-type: none"> • Happy Restaurant: <ul style="list-style-type: none"> <u>¥ 5,960</u> • Fancy Restaurant: <ul style="list-style-type: none"> <u>¥ 6,860</u>

参考译文

喜悦饭店	梦幻饭店
餐饮：中餐、西餐	餐饮：中餐为主，部分西餐
设施： <ul style="list-style-type: none"> • 一个可容纳 40 人的餐厅； • 一个独立餐厅，两张桌子，每桌可坐 10 人； • 四个独立的娱乐室，可以进行休闲活动。 	设施： <ul style="list-style-type: none"> • 一个可容纳 50 人的餐厅； • 一个独立餐厅，两张桌子，每桌可坐 12 人； • 六个独立的娱乐室，可以进行休闲活动。

(续)

(续表)

喜悦饭店	梦幻饭店
营业时间： 上午 11:00——晚上 10:00	营业时间： 上午 10:30——晚上 11:00
价格： • 自助餐：午餐 158 元 / 人，晚餐 198 元 / 人 • 独立娱乐室：2,000 元 / 间，包含饮料和点心。	价格： • 自助餐：午餐 168 元 / 人，晚餐 218 元 / 人 • 独立娱乐室：2,500 元 / 间，包含饮料和点心。

补充活动

教师可引导学生分小组讨论选择饭店的参考要素，并将这些要素按重要性排序，可根据学生实际讨论的情况安排辩论活动。

活动三

教师引导学生结合活动一中对饭店的要求以及活动二中梳理的两家饭店的特点，做出合适的选择，并进行口头汇报。

第一步：请学生以小组为单位，将活动一中提出的饭店需求与活动二中两家饭店的具体情况进行匹配，注意向学生提供语言等相关支持。

第二步：鼓励各小组模仿活动二中思维导图的形式，展示选择的理由。

第三步：在各小组展示前，请学生讨论并形成恰当的评价标准；各组由一名学生展示，其他学生根据评价标准予以评价。

第四步：根据学生实际水平提供口头汇报的框架，以供学生参考。

参考答案

I think Happy Restaurant is better. First of all, both restaurants serve Chinese and Western food. Secondly, both restaurants have separate dining rooms to accommodate 20 people and separate recreation rooms are available in each. Thirdly, the opening hours of both restaurants are suitable. However, Happy Restaurant is cheaper and its total cost is within the budget, while Fancy

Restaurant's total cost is more than the budget. In conclusion, I think Happy Restaurant meets all the requirements and is more suitable for the activity.

知识拓展

1. 教师可以根据学生的语言掌握程度提供口头汇报的框架，供学生参考，比如：

Firstly... Secondly... Thirdly... In conclusion...

To begin with... In addition... Lastly... To summarise...

2. 评价标准（供参考）

Content:

Does he/she cover all the requirements of John?

Does he/she give reasonable explanations for the choice?

Body language:

Does he/she have proper body language?

Does he/she have enough eye contact with the audience?

注：本“知识拓展”的内容同样适用于其余单元拓展活动部分的口头汇报。



Culture Corner

内容分析

本部分的三篇阅读材料分别介绍了前台行政人员工作中的接待区环境、着装要求和沟通礼仪。

教学目标

- ① 学生能够了解前台行政人员工作中的接待区环境要求、着装要求和沟通礼仪特点，拓宽知识面。
- ② 学生通过阅读更多与主题相关的材料，了解前台行政人员如何给人留下良好的印象，思考如何成为一名优秀、称职的前台行政人员。

教学过程建议

教师带领学生阅读并讨论材料中前台行政人员工作的相关内容，并回答问题。

第一步：在阅读前，请学生思考阅读材料前的两个问题。

第二步：请学生带着问题阅读材料。

第三步：请学生分小组围绕读前问题结合自身经历进行讨论，可根据需要给予帮助。

第四步：请各小组选派代表在全班分享讨论结果。

教学提示

本部分为拓展阅读，学生在阅读时不可避免地会遇到一些生词。鼓励学生遇到生词时不要马上查词典，因为在许多情况下学生可以根据上下文来猜测词义。

参考答案

1. A receptionist can make a good impression with a neat and clean reception area.
2. A good receptionist should be dressed smartly in business attire to look neat and tidy, and be calm and patient with callers and visitors with good communication etiquette.

补充活动

教师可引导学生讨论优秀前台行政人员的职业素养还体现在哪些方面，提高学生对前台行政工作的认识 and 了解，强化职业观。在讨论过程中，教师根据学生实际需要给予帮助。

My Progress Check

本环节旨在帮助学生自我检测对单元内容的掌握程度，可结合单元配套的练习册和电子试题，让学生对自己的语言知识、语言能力等进行自主性的定性、定量评价，提高学生自我反思、自我调控的学习能力，培养良好的学习习惯。评价应严格按照课标精神，注重诊断与指导功能，突出激励作用。