

**《商务英语视听说》课程标准**

商学系



《 商务英语视听说 下 》课程标准

一、课程基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程代码 | 20827 | 课程性质 | 必修课 |
| 适用专业 | 国际经济与贸易专业 | 开设学期 | 第三学期 |
| 课程类别 | B类 | 课程类型 | 基础通用课程 |
| 学 分 | 2 | 总 学 时 | 60 |
| 学时分配 | 理论学时： 30 ；实践学时： 30 |
| 实施场所 | 教室 | 授课方式 | 理论+实践 |
| 执笔人 | 刘俊玲 |
| 审核人 | 李巧云 |
| 制订时间 | 2023.01 |

二、课程概述

（一）课程定位

本课程在学生掌握英语听、说、读、写技能的基础上，增加了商务情景下商务英语的运用。侧重听说训练，通过大量的听力练习，影像资料及实际操练，学习各种商务英语知识，商务流程及交流技巧，例如：工作面试，电话，会议技巧，商务旅行，商务会餐，接待访客，产品介绍推销，公司业绩，商务谈判，问价报价，广告等，使学生具备能熟练运用英语从事商务交流及文秘工作的基本职业能力，并为学生学习其它文秘专业，商务英语课程打好英语基础。

本课程充分考虑高职高专学生特点，以就业为导向，以培养高素质的劳动者为目标，体现学习与职业的挂钩，将语言与专业岗位有机融合，力求培养复合型英语人才以适应社会的需求。

（二）先修后续课程

|  |  |
| --- | --- |
| 先修课程: 国际贸易实务、外贸函电、商务英语听力、商务英语口语 | 后续课程:跨境综合业务操作、商务英语翻译 |

1. 本课程与中职、本科、培训班同类课程的区别。

|  |  |
| --- | --- |
| 中职 | 英语基础较差，国贸理论知识和操作知识都较浅，导致用英语进行商务交谈和业务交际的能力较弱，只能从事简单的商务翻译，无法胜任外贸业务员以及更高的职位。 |
| 高职 | 以工作过程为导向，根据具体的情境反复操练英语听说技能，提高学生的英语应用能力，使学生具备用英语进行商务交谈和业务交际的能力。 |
| 本科 | 注重英语语言知识点，但是害怕出错的心理比较严重。通过学习，学生能懂得与国际贸易业务有关的理论知识，但是针对各个业务环节的操作动手能力差 |
| 培训班 | 商务英语的听说交际能力得不到系统有效的训练 |

三、课程目标

**能力目标：**

1.能进行参观工厂时的英文对话，向国外客户熟练介绍工厂详情。

2.能熟练运用英语在展会与客户进行交流洽谈。

3.能熟练运用英语向客户进行询价询盘等商务活动。

4.能进行价格磋商等商务活动。

5.能根据与客户的谈判结果进行下订单等商务活动。

6.能熟练运用英语术语进行支付方式的协商与确认。

7.能熟练地组织运输发货以及相关事宜

8.能熟练运用英语进行抱怨和索赔

**知识目标：**

1.了解进行参观工厂时的英文对话，掌握向国外客户熟练介绍工厂详情的商务术语和惯用句式。

2.了解参观工厂的礼仪规范，掌握参观工厂的词汇和常见句型。

3.了解询盘的基本流程和注意事项，掌握与询盘有关的商务英语术语和常用表达方式。

4.了解如何进行价格谈判，谈判技巧和礼仪，掌握相关的术语词汇和句型。

5.了解买方下订单的流程，掌握有关订单下的词汇和常见句型。

6.了解14种支付方式，掌握支付方式的商务术语和常用表达方式。

7.了解商品运输的流程，掌握有关运输方式的术语和常用表达方式。

8.了解抱怨和索赔的相关心理学知识和技巧，掌握相关的词汇和句型。

**素质目标：**

1.培养学生进行商务活动时的礼仪和态度。

2.从事商务活动时与客户无阻碍畅通交流的能力。

3.商务谈判时的礼仪与谈判技巧，达到共赢。

4.商务会餐时要考虑到客户的信仰和饮食禁忌，服务热情周到，自信大方地跟国外客户交流。

5.在会议的准备中及会议上，与同事有不同意见时要得体的表达，正确处理上下级关系及同事之间的关系，不断培养和提高沟通能力。

1. 课程内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **模块（项目）或子项目名称** | **学时** |
| 1 | 参观工厂 | 6 |
| 2 | 参加交易会 | 6 |
| 3 |  询盘 | 6 |
| 4 | 商务谈判 | 8 |
| 5 | 下订单 | 6 |
| 6 | 运输 | 6 |
| 7 | 支付方式 | 6 |
| 8 | 抱怨与索赔 | 8 |
| **合 计** | 52 |

五、

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **能力训练项目名称** | **子项目编号、名称** | **能力目标** | **知识目标** | **训练方式、手段及步骤** | **可展示的结果** |
| **1** | 参观工厂 | **1－1**参观工厂准备工作 | 能为参观工厂做好各方面的准备 | 掌握有关参观工厂的词汇及常见句型 | 训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频步骤：1.课前准备：相关词汇2.任务导入： 头脑风暴：工厂介绍3.各小组讨论参观工厂需要做哪些准备4.听力练习5.师生互评总结参观工厂中的常见问题及回答6.课后任务：两人一组，根据情境做对话 | 可展示的结果：1．公司工厂架构2. 听力练习验收标准：1．工厂介绍的完整性和准确性2. 听力练习的准确性 |
| **1－2参观工厂** | 能听懂参观工厂中所提问的问题并给出得体、明智的回答。 | 熟悉面试开始、进行阶段的口语表达，掌握参观工厂中常见问题及回答的句型。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：根据情境做对话2.上台做情境对话3.观看视频做相应练习4.课后任务：根据情境拍视频 | 可展示的结果：1．视频练习2. 情境对话验收标准：1．视频练习的准确性2.情境对话时，发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| **1－3商务会餐** | 商务会餐礼仪及习惯用语。 | 掌握参观工厂结束阶段后商务会餐的各种英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频1.课前准备：根据情境拍视频2.观看视频3.根据视频做相应练习4.小组视频展示5. 课后任务：商务会餐礼仪汇总 | 可展示的结果：1．视频练习2. 视频验收标准：1．视频练习的准确性2.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| **2** | 交易会 | 2-1**交易会前准备** | 1.能熟练运用英语做好参会的展板宣传资料做等各种准备。 | 1.了解前需参展前要做的各种准备。 | 训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频步骤：1.课前准备：如何准备交易会2.任务导入： 头脑风暴：打电话注意事项3.各小组讨论，跟老师一起总结4.听力练习5.师生总结交易会的准备工作6. 课后任务：交易会时的注意事项 | 可展示的结果：听力练习验收标准：听力练习的准确性 |
| 2-2交易会 | 1.能正确运用英语与客户在交易会上进行沟通交流和贸易磋商 | 1.了解商交易会的礼仪规范；2.掌握交易会展会上的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频1.课前准备：接听电话时的注意事项2.小组发言：接听电话时的注意事项3.观看视频4.根据视频做相应练习5. 课后任务：根据情境拍摄视频 | 可展示的结果：1．视频练习验收标准：1．视频练习的准确性  |
| 2-3交易会实操练习 | 1.能正确使用商务英语术语与客户进行洽谈 | 1.了解相关术语 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：根据情境拍视频2.听力练习3.根据视频做相应练习4.小组视频展示  | 可展示的结果：1．听力练习2. 视频练习3. 视频验收标准：1．听力练习的准确性2.视频练习的准确性3.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| **3** | 询盘 | 3-1询盘相关术语 | 能熟练运用询盘相关术语进行洽谈 | 掌握询盘相关术语 | 训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频步骤：1.任务导入： 头脑风暴：询盘主要内容2.听力练习  | 可展示的结果：1．听力练习2. 会议议程 验收标准：1．听力练习的准确性2.会议议程制定是否正确。 |
| 3-2**询盘洽谈** | 能熟练就询盘等问题进行洽谈 | 掌握相关句式 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.任务导入： 讨论询盘中需要注意的问题2.观看视频3.根据视频做练习4.课后任务：根据情境拍摄视频 | 可展示的结果：1．视频练习验收标准：1．视频练习的准确性 |
| **3-3**实操练习 | 1.能用英语自如的表达自己意见。 | 掌握同意和不同意的各种英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：根据情境拍视频2.观看视频3.根据视频做相应练习4.小组视频展示5.总结 | 可展示的结果：1．视频练习2. 视频验收标准：1．.视频练习的准确性2.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| **4** | 价格谈判 | 4-1谈判前准备 | 1.能听懂相关商务英语术语，包括三大基本价格术语；2.能运用英语进行谈判 | 1.了解商务谈判礼仪；2.掌握商务谈判技巧 | 训练的方式、手段：分角色扮演、音频步骤：1.任务导入：谈判的礼仪2.听力练习3.根据情境编对话4.上台分角色表演5.课后任务：谈判技巧？根据情境做价格谈判的对话 | 可展示的结果：1．听力练习2. 上台对话展示 验收标准：1．听力练习的准确性2.上台对话时，成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 4-2**价格谈判** | 1.能有理有据熟练运用英语进行价格谈判；2.能听懂对方的还价及理由。 | 了解与谈判相关的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：价格谈判的准备工作及谈判技巧？2.表演对话3.观看视频4.根据视频做相应练习5.课后任务：根据情境拍摄视频 | 可展示的结果：1．视频练习2. 上台对话展示 验收标准：1．视频练习的准确性2.上台对话时，成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 4-3谈判实训 | 能根据条件熟练运用英语进行价格磋商 | 掌握价格洽谈的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：头脑风暴、分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：根据情境拍摄视频2.任务导入头脑风暴：谈判心理分析3.表演对话4.观看视频5.根据视频做相应练习6.课后任务：根据情境做对话 | 可展示的结果：1．视频练习2. 视频验收标准：1．.视频练习的准确性2.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| **5** | 下订单 | 5-1下订单的相关流程及词汇 | 能进行接待来宾的准备  | 1.了解接待礼仪；2.掌握接待的步骤；3.掌握与来宾交谈的小话题。 | 训练的方式、手段： 音频步骤：1. 课前准备：查资料了解下订单流程

2.任务导入：3.听力练习练习一：了解订单格式练习二：总结4.课后任务：根据情境拍摄视频 | 可展示的结果：听力练习验收标准：听力练习的准确性 |
| 5-2下订单 | 能熟练运用英语下订单 | 了解下订单各环节的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频、音频步骤：1.课前准备：根据情境拍摄视频2.听力练习3.观看视频4.根据视频做相应练习 5.视频展示6.课后任务：撰写订单 | 可展示的结果：1．听力练习2. 视频展示 验收标准：1．听力练习的准确性2. 拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| **6** | 支付方式 | 6-1了解14种支付方式 | 1.能根据实际业务情况选择正确的支付方式；2.能就支付方式与客户进行谈判协商。 | 掌握14种支付方式及其各自风险。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、音频步骤：1.任务导入：电影片段2.听力练习3.根据情境做对话4.上台分角色展示对话 5..课后任务：整理14种支付方式 | 可展示的结果：1．听力练习2. 上台对话练习验收标准：1．听力练习的准确性2.上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 6-2支付方式洽谈 | 能用英语进行支付方式洽谈。 | 1.掌握14种支付方式的商务英语术语与相关英文表达方式；2.了解14种支付方式的支付流程与风险 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1. 课前准备：14种支付方式的支付方法与流程

2.任务导入3.观看视频4.根据视频做相应练习5根据情境做对话6..课后任务：运用所学支付模拟支付方式谈判 | 可展示的结果：1．视频练习2. 上台对话练习验收标准：1．视频练习的准确性2. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 6-3支付方式洽谈实训 | 能进行支付方式的洽谈。 | 1.了解14种支付方式的不同风险；2.掌握支付方式谈判技巧及相关术语。 | 训练的方式、手段：讨论、音频步骤：1. 课前准备：

2.任务导入讨论：3.听力练习4.阅读商务文化：5..课后任务：上交实训视频 | 可展示的结果：听力练习验收标准：听力练习的准确性 |
| **7** | 运输 | 7-1运输相关背景及业务流程 | 能根据所学知识用英语描述运输方式及流程。 | 1.了解不同的运输方式，2.掌握其常用的英文表达方式； | 训练的方式、手段： 讨论、视频、音频步骤：1. 课前准备：回忆所学运输方式

2.任务导入展示一些运输公司的LOGO，让同学们简单介绍一下3.听力练习4.视频练习5根据情境做运输方式的洽谈7.课后任务：如何选择合适的运输方式？ | 可展示的结果：1. 听力练习
2. 视频练习

3. 上台演讲验收标准：1.听力练习的准确性2.视频练习的准确性3.上台演示的同学发音标准、肢体语言得体、内容完整、语言流畅、表达准确 |
| 7-2运输业务洽谈 | 能用流利的英语就运输方式进行洽谈 | 1.了解不同运输方式的业务流程；2.掌握洽谈运输方式的术语及惯用句式。 | 训练的方式、手段： 音频步骤：1.课前准备：运输方面的洽谈工作需要做哪些准备？2. 听力练习一3. 总结4 .听力练习二5.总结过渡性语句的使用6．课后任务：运输洽谈模拟视频 | 可展示的结果：听力练习验收标准：听力练习的准确性 |
| 7-3运输业务洽谈实训 | 1.能根据业务需要决定运输方式；2能就运输中的问题就行谈判协商。 | 1.了解不同运输方式的流程及注意事项；2.掌握相关的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：哪些因素会导致洽谈的失败？2. 观看视频3. 根据视频做练习4 .总结影响因素5.课后任务：根据视频的背景，做一次成功的运输业务洽谈 | 可展示的结果：1．视频练习验收标准：1．视频练习的准确性 |
| **8** |  | 8-1抱怨索赔 | 能就业务中出现的问题进行抱怨索赔与应对 | 1.掌握抱怨索赔的常用语；2.了解业务出现纠纷时如何处理的心理知识与技巧以及正确的应对方式。 | 训练的方式、手段：演讲、音频步骤：1. 课前准备：根据视频的背景，做一次买卖双方的抱怨索赔与应对

2. 上台演讲3. 任务导入头脑风暴：4 .听力练习5.总结 | 可展示的结果：1．听力练习2. 上台演讲验收标准：1．听力练习的准确性2. 上台演讲的同学发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确、内容完整 |
| 8-2抱怨索赔洽谈 | 1.能就业务中出现的问题和纠纷进行抱怨索赔；2能就对方客户提出的抱怨索赔做出积极有效的应答。 | 1.掌握抱怨索赔的常用表达方式；2.掌握相关心理知识。 | 训练的方式、手段：音频、视频步骤：1. 课前准备：熟悉相关术语

2. 观看视频3. 根据视频做练习4 .听力练习5.根据给出的信息，进行相关练习 | 可展示的结果：1．听力练习2. 视频练习验收标准：1．听力练习的准确性2. 视频练习的准确性 |
| 8-3抱怨索赔洽谈 | 熟悉相关洽谈技巧及惯用句式 | 掌握相关的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：视频步骤：1.课前准备：选一种产品进行抱怨索赔2. 观看视频3. 根据视频做练习4 .总结产品介绍的流程5. 课后任务：进行相关练习  | 可展示的结果：视频练习验收标准：视频练习的准确性  |
| 8-4抱怨索赔实训 | 能熟练进行抱怨索赔及应对。 | 进一步巩固相关的英文表达方式 | 训练的方式、手段：PPT展示步骤：1. 课前准备：相关视频作业

2. 根据制作的PPT上台进行产品介绍3.进行教师评价、组内互评和组间互评。 | 可展示的结果：上台练习验收标准： 上台示范的同学发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确、内容完整 |

六、课程实施计划

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **第×次** | **周次** | **学时** | **单元****标题** | **项目****编号** | **能/知****目标** | **师生活动** | **其它（含考核内容、方法）** |
| 1 | 1 | 2 | 开学第一课 |  | **能力目标：**能迅速进入英语思维状态。**知识目标：** 1.了解课程组织结构和内容安排；2.了解本课程学习任务及考核方式 | 1.分组：两人以小组，六个人一大组2.认识课程： 课程对应岗位、课程总体目标、课程的学习内容、学习方法及考核方式，告知学生学习参考书及相关网站3.项目介绍4.现身说法5.小结6.课后任务 | 通过提问的形式加深同学们对本课程的了解 |
| 2 | 1 | 2 | 参观工厂 | **1－1**参观工厂准备工作 | **能力目标：**能为参观工厂做好各方面的准备**知识目标：** 掌握有关参观工厂的词汇及常见句型 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：根据情境做对话2.上台做情境对话3.观看视频做相应练习4.课后任务：根据情境拍视频 | 可展示的结果：1．视频练习2. 情境对话验收标准：1．视频练习的准确性2.情境对话时，发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 3 | 2 | 2 | 参观工厂 | **1－2参观工厂** | **能力目标：**能听懂参观工厂中所提问的问题并给出得体、明智的回答。**知识目标：**熟悉面试开始、进行阶段的口语表达，掌握参观工厂中常见问题及回答的句型。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：根据情境做对话2.上台做情境对话3.观看视频做相应练习4.课后任务：根据情境拍视频 | 1．视频练习的准确性2.情境对话时，发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 4 | 2 | 2 | 参观工厂 | **1－3商务会餐** | **能力目标：**商务会餐礼仪及习惯用语。**知识目标：**掌握参观工厂结束阶段后商务会餐的各种英文表达方式 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频1.课前准备：根据情境拍视频2.观看视频3.根据视频做相应练习4.小组视频展示5. 课后任务：商务会餐礼仪汇总 | 1．视频练习的准确性2.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 5 | 3 | 2 | 交易会 | 2-1**交易会前准备** | **能力目标：**.能熟练运用英语做好参会的展板宣传资料做等各种准备。**知识目标：**了解前需参展前要做的各种准备。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频1.课前准备：接听电话时的注意事项2.小组发言：接听电话时的注意事项3.观看视频4.根据视频做相应练习5. 课后任务：根据情境拍摄视频 | 听力练习的准确性 |
| 6 | 3 | 2 | 2-2交易会 | **能力目标：**能正确运用英语与客户在交易会上进行沟通交流和贸易磋商**知识目标：**1.了解商交易会的礼仪规范；2.掌握交易会展会上的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：根据情境拍视频2.听力练习3.根据视频做相应练习4.小组视频展示  | 视频练习的准确性 |
| 7 | 4 | 2 | 2-3交易会实操练习 | **能力目标：**能正确使用商务英语术语与客户进行洽谈**知识目标：**了解相关术语 | 训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频步骤：1.任务导入： 头脑风暴：询盘主要内容2.听力练习  | 1．听力练习的准确性2.视频练习的准确性3.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 8 | 4 | 2 | 询盘 | 3-1询盘相关术语 | **能力目标：**能熟练运用询盘相关术语进行洽谈**知识目标：**掌握询盘相关术语 | 训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频步骤：1.任务导入： 头脑风暴：询盘主要内容2.听力练习  | 1．听力练习的准确性2.会议议程制定是否正确。 |
| 9 | 5 | 2 | 3-2**询盘洽谈** | **能力目标：**能熟练就询盘等问题进行洽谈**知识目标：**掌握相关句式 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.任务导入： 讨论询盘中需要注意的问题2.观看视频3.根据视频做练习4.课后任务：根据情境拍摄视频 | 视频练习的准确性 |
| 10 | 5 | 2 | 询盘 | **3-3**询盘实操练习 | **能力目标：**能用英语自如的表达自己意见。**知识目标：**掌握同意和不同意的各种英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：根据情境拍视频2.观看视频3.根据视频做相应练习4.小组视频展示5.总结 | 1．.视频练习的准确性2.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 11 | 6 | 2 | 价格谈判 | 4-1谈判前准备 | **能力目标：**1. 能听懂相关商务英语术语，包括三大基本价格术语；2.能运用英语进行谈判

**知识目标：**1.了解商务谈判礼仪；2.掌握商务谈判技巧 | 训练的方式、手段：分角色扮演、音频步骤：1.任务导入：谈判的礼仪2.听力练习3.根据情境编对话4.上台分角色表演5.课后任务：谈判技巧？根据情境做价格谈判的对话 | 1．听力练习的准确性2.上台对话时，成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 12 | 6 | 2 | 4-2**价格谈判** | **能力目标：**1.能有理有据熟练运用英语进行价格谈判；2.能听懂对方的还价及理由。**知识目标：**1.了解商务谈判礼仪；2.掌握商务谈判技巧 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：价格谈判的准备工作及谈判技巧？2.表演对话3.观看视频4.根据视频做相应练习5.课后任务：根据情境拍摄视频 | 1．视频练习的准确性2.上台对话时，成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 13 | 7 | 2 | 4-3谈判实训 | **能力目标：**能根据条件熟练运用英语进行价格磋商**知识目标：**1.了解商务谈判礼仪；2.掌握商务谈判技巧 | 训练的方式、手段：头脑风暴、分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：根据情境拍摄视频2.任务导入头脑风暴：谈判心理分析3.表演对话4.观看视频5.根据视频做相应练习6.课后任务：根据情境做对话 | 1．视频练习的准确性2.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 14 | 7 | 2 | 下订单 | 5-1下订单的相关流程及词汇 | **能力目标：**能进行接待来宾的准备 **知识目标：**1.了解接待礼仪；2.掌握接待的步骤；3.掌握与来宾交谈的小话题。 | 训练的方式、手段： 音频步骤：1. 课前准备：查资料了解下订单流程

2.任务导入：3.听力练习练习一：了解订单格式练习二：总结4.课后任务：根据情境拍摄视频 | 1．视频练习的准确性2.上台展示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 15 | 8 | 2 | 5-2下订单 | **能力目标：**能熟练运用英语下订单**知识目标：**了解下订单各环节的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频、音频步骤：1.课前准备：根据情境拍摄视频2.听力练习3.观看视频4.根据视频做相应练习 5.视频展示6.课后任务：视频制作 | 听力练习的准确性 |
| 16 | 8 | 2 | 5-3下订单实训 | **能力目标：**能熟练运用英语下订单**知识目标：**了解下订单各环节的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频、音频步骤：1.课前准备：根据情境拍摄视频2.听力练习3.观看视频4.根据视频做相应练习 5.视频展示6.课后任务：撰写订单 | 1．听力练习的准确性2. 视频练习的准确性3. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 17 | 9 | 2 | 支付方式 | 6-1了解14种支付方式 | **能力目标：**1. 能根据实际业务情况选择正确的支付方式；2.能就支付方式与客户进行谈判协商。

**知识目标：**掌握14种支付方式及其各自风险。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、音频步骤：1.任务导入：电影片段2.听力练习3.根据情境做对话4.上台分角色展示对话 5..课后任务：整理14种支付方式 | 1．听力练习的准确性2. 拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 18 | 9 | 2 | 6-2支付方式洽谈 | **能力目标：**能用英语进行支付方式洽谈。**知识目标：**.掌握14种支付方式的商务英语术语与相关英文表达方式；2.了解14种支付方式的支付流程与风险 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1. 课前准备：14种支付方式的支付方法与流程

2.任务导入3.观看视频4.根据视频做相应练习5根据情境做对话6..课后任务：运用所学支付模拟支付方式谈判 | 1．听力练习的准确性2. 视频练习的准确性3. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 19 | 10 |  |  | 6-3支付方式洽谈实训 | **能力目标：**能进行支付方式的洽谈。**知识目标：**1.了解14种支付方式的不同风险；2.掌握支付方式谈判技巧及相关术语。 | 训练的方式、手段：讨论、音频步骤：1. 课前准备：

2.任务导入讨论：3.听力练习4.阅读商务文化：5..课后任务：上交实训视频 | 1．听力练习的准确性2. 视频练习的准确性3. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 20 | 10 | 2 | 运输 | 7-1运输相关背景及业务流程 | **能力目标：**能根据所学知识用英语描述运输方式及流程。**知识目标：**1.了解不同的运输方式，2.掌握其常用的英文表达方式； | 训练的方式、手段： 讨论、视频、音频步骤：1. 课前准备：回忆所学运输方式

2.任务导入展示一些运输公司的LOGO，让同学们简单介绍一下3.听力练习4.视频练习5根据情境做运输方式的洽谈7.课后任务：如何选择合适的运输方式？ | 1．听力练习的准确性2.上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 21 | 11 | 2 | 7-2运输业务洽谈 | **能力目标：**能用流利的英语就运输方式进行洽谈**知识目标：**1.了解不同运输方式的业务流程；2.掌握洽谈运输方式的术语及惯用句式。 | 训练的方式、手段： 音频步骤：1.课前准备：运输方面的洽谈工作需要做哪些准备？2. 听力练习一3. 总结4 .听力练习二5.总结过渡性语句的使用6．课后任务：运输洽谈模拟视频 | 1．视频练习的准确性2. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确 |
| 22 | 11 | 2 | 7-3运输业务洽谈实训 | **能力目标：**1.能根据业务需要决定运输方式；2能就运输中的问题就行谈判协商。**知识目标：**1.了解不同运输方式的业务流程；2.掌握洽谈运输方式的术语及惯用句式。 | 训练的方式、手段：分角色扮演、视频步骤：1.课前准备：哪些因素会导致洽谈的失败？2. 观看视频3. 根据视频做练习4 .总结影响因素5.课后任务：根据视频的背景，做一次成功的运输业务洽谈 | 听力练习的准确性 |
| 23 | 12 | 2 | 抱怨与索赔 | 8-1抱怨索赔 | **能力目标：**能就业务中出现的问题进行抱怨索赔与应对**知识目标：**1.掌握抱怨索赔的常用语；2.了解业务出现纠纷时如何处理的心理知识与技巧以及正确的应对方式。 | 训练的方式、手段：演讲、音频步骤：1. 课前准备：根据视频的背景，做一次买卖双方的抱怨索赔与应对

2. 上台演讲3. 任务导入头脑风暴：4 .听力练习5.总结 | 1.听力练习的准确性2.视频练习的准确性3.上台演示的同学发音标准、肢体语言得体、内容完整、语言流畅、表达准确 |
| 24 | 12 | 2 | 8-2抱怨索赔洽谈 | **能力目标：**1.能就业务中出现的问题和纠纷进行抱怨索赔；2能就对方客户提出的抱怨索赔做出积极有效的应答。**知识目标：**1.掌握抱怨索赔的常用表达方式；2.掌握相关心理知识。 | 训练的方式、手段：音频、视频步骤：1. 课前准备：熟悉相关术语

2. 观看视频3. 根据视频做练习4 .听力练习5.根据给出的信息，进行相关练习 | 听力练习的准确性 |
| 25 | 13 | 2 | 8-3抱怨索赔洽谈 | **能力目标：**熟悉相关洽谈技巧及惯用句式**知识目标：**掌握相关的英文表达方式。 | 训练的方式、手段：视频步骤：1.课前准备：选一种产品进行抱怨索赔2. 观看视频3. 根据视频做练习4 .总结5. 课后任务：进行相关练习  | 视频练习的准确性 |
| 26 | 13 | 2 |  | **8-4**抱怨索赔洽谈 | **能力目标：**能熟练进行抱怨索赔及应对。**知识目标：**进一步巩固相关的英文表达方 | 进一步巩固相关的英文表达方式 | 1．听力练习的准确性2. 上台演讲的同学发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确、内容完整 |
| 27 | 14 | 2 | 课程梳理 | **课程梳理** | **能力目标：**能对课程所学内容，对课程内容进行梳理。**知识目标：**掌握本课程的主要学习内容 | 回顾本课程所学主要内容和商务术语 | 通过抽查和词汇考查的方式进行评价 |
| 28 | 14 | 2 | **最后一次课** | **视频展示及课程总结** | **能力目标：**能以视频的方式展现本课程所学内容，对课程内容进行总结梳理。**知识目标：**掌握本课程的主要学习内容 | 根据给出的情境，每小组展示自己拍摄的视频 ；教师带领学生回顾总结本课程内容。 | 对展示的视频进行教师评价、组间评价和组内评价 |

1. 课程考核

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 具体考核标准和要求：课程考核采用形成性考核和终结性考核相结合的方式进行，形成性考核占 40%，终结性考核 60%。形成性考核按照每项任务从知识、能力、素质三方面分别考核，采用平时成绩、课堂活动评定、实践活动评定、作业评定和阶段性评价等方式；终结性考核采用英语小组对话的方式进行，考试形式采用视频录制的形式。其具体考核标准及要求如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 学 期 总 评 成 绩 100%  | 项目  | 内容  | 所占分项目考核的比例  | 所占学期总评的比例  |
| 形成性考核（100%）  | 出勤  | 10%  | 40%  |
| 课堂表现  | 10%  |
| 作业  | 10%  |
| 阶段性测试  | 口语测试  | 10%  |
| 实践考核  | 个人汇报  | 30%  |
| 小组情境模拟  | 30%  |
| 终结性考核（100%）  | 阅读能力 | 10%  | 60%  |
| 自由交谈 | 20%  |
| 对话组织能力 | 40%  |
| 规定题目陈述能力 | 30%  |

 |

1. 课程实施条件

（一）师资队伍要求

课程组的规模达到师生比1：16，专兼职教师比例达到1：1；课程主讲教师资格：具备中级以上技术职称及相应职业资格，具有2年以上企业工作经历，具备双师素质。

从事商务英语教学的教师首先应具备扎实的英语语言知识，并对商务活动及流程有一定的了解。同时，还应具备:

 1．常规教学能力。高职英语课程设置的目的之一在于向学生传授基本的英语语言知识，培养学生在听、说、读、写方面应用英语的能力。作为一名高职英语教师，必须要过五关，即语言关，备课关，组织教学关，教书育人关和作业批改关。
    语言关：不仅指教师对英语语言的精通，而且指教师在指导学生学习时使用的教学语言要通俗明白、浅显易懂、准确无误、具有严密的科学性、生动有趣并富有启发性，能激发学生积极思考，使学生沿着教师的语言逻辑和思维顺序，一步步地探求真理，寻找答案，获得知识，掌握规律，最后达到熟练运用。
    备课关：一是要备教材，因为只有精通并娴熟地驾驭教材，才能准确地向学生传递有效信息；二是备学生，因为教师只有对学生的心理状态、知识、基础、接受能力都要有清楚的了解，根据学生的实际情况和教材内容的特点，积极主动地进行主导调控，因材施教，以达到理想的教学效果；三是要备教学方法。教师要根据不同的教学内容确立所使用的基本的教学方法。
    组织教学关：教学过程是一个有组织的系统，它需要根据过程内部和外部的条件变化进行不断的调整，在课堂教学过程中，教师要细心观察学生的不同反应，感知教学的反馈信息，并利用这些反馈信息有效地控制教学。
    作业批改关：教师应该认真地对待作业的批改，在批改作业的过程中发现一些具有共性的错误，再进行讲评，督促学生改正，这样才能使学生由生疏到熟练，由流利到准确地掌握英语语言，培养口笔头复用能力。此外，有效地组织并指导学生的英语课外学习也是英语教师的职责和必备的基本业务素质。
    2．科研能力。在信息时代，新技术的挑战，要求教师不能只是教书匠，而应该成为积极参与教学研究的高素质、创新型教师。按照教学活动的实施过程，经常地开展研究工作，逐步掌握和运用科学的理论和方法，使用现代教学媒体，优化教学过程，增强了解和分析学生的能力，设计教学方案的能力，实施教学方案的能力，教育管理能力。

（二）教学场所要求

本课程实行课堂讲授与现场教学，模拟实训及校外实训相结合学习方式。要求学校应配有多功能语音室，多媒体教室，实训室，同时学校应参与校企合作，为学生提供真实的现场环境和实习基地，让学生能在真实的环境下对所学内容进行操练补充，以使学生能在最短的时间内适应工作岗位的需要。

1、外语语言实训室：配有先进的多媒体语言教学设备和教学软件的语言实训室共五间，同声传译实验室两间，多媒体自动教学录播室一间，可充分满足学生在校内进行外语实训教学的要求。

2、开辟校外实训基地

与各商务公司，外贸公司加强联系,为学生开辟多个实训基地，培养商务英语专业/双语文秘学生的实际操作能力；学生通过理论学习与实习培训来相互促进,相得益彰。不仅得到系统、综合的训练和培养,而且促进了学生综合素质的提高。

九、课程资源

**教材：**《新视野商务英语视听说》. 马龙海主编. 外语教学与研究出版社

**参考教材：**

1. 向丹辉，谭莉主编. 商务英语视听说. 外语教学与研究出版社

 2. 孔娟. 商务英语视听说. 电子工业出版社

 3. 赵红.商务英语听说教程.科学出版社

**电视节目：**Screen Talk

**网络资源：**

普特英语听力论坛 http://[www.putclub.com](http://www.putclub.com/)

蝙蝠英语学习网 http://[www.binvor.com](http://www.binvor.com/)

十、需要说明的其他问题

十一、本课程常用术语中英文对照表

**Budget：会计**

**Deadline：最后期限**

**Job-hopper: 频繁更换工作的人**

**Self-employed: 自己经营的**

**On business: 出差**

**Rush order: 急活**

**Sales figure: 销售额**

**Boarding pass: 登机证**

**Dutiable： 应纳税**

**Formalities：正式手续**

**In-flight: 在飞行中的**

**Registration form: 登记表**

**Round-trip：往返的**

**Annual revenue：全年收入额**

**Flip chart：活动挂图**

**Reservation： 预订**

**Delivery ： 交货**

**Multipurpose ： 多功能的**

**On-site service： 现场服务**

**Mobility ： 灵活性**

**Target market ： 目标市场**

**User-friendly：使用方便的**

**Waterproof：防水的**

**Alternative ：可供选择的**

**Well-decorated： 装修精美的**

**Care for：喜欢**

**Main course ：主菜**

**Soft drink：不含酒精的饮料**

**Vegetarian ：素食者**

**Domestic market： 国内市场**

**Inventory ： 库存**

**Net profit： 净利润**

**Operating revenue: 营业收入**

**Output ： 产量**

**Turnover ：营业额**

**Peak ：顶点**

**Maintenance ：维护**

**Lounge ：休息室**

**Fruitful ：富有成效的**

**Exposition ：博览会**

附件1 课程实训项目开设及耗材使用明细

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 课程实训项目名称 | 实训类型 | 实训要求 | 实训类别 | 每组人数 | 循环次数 | 计划学时 | 对应专业 | 使用耗材名称及数量 |
| 耗材名称 | 计量单位 | 数量 | 型号、规格或标准要求 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| .. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| . |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| . |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| . |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |