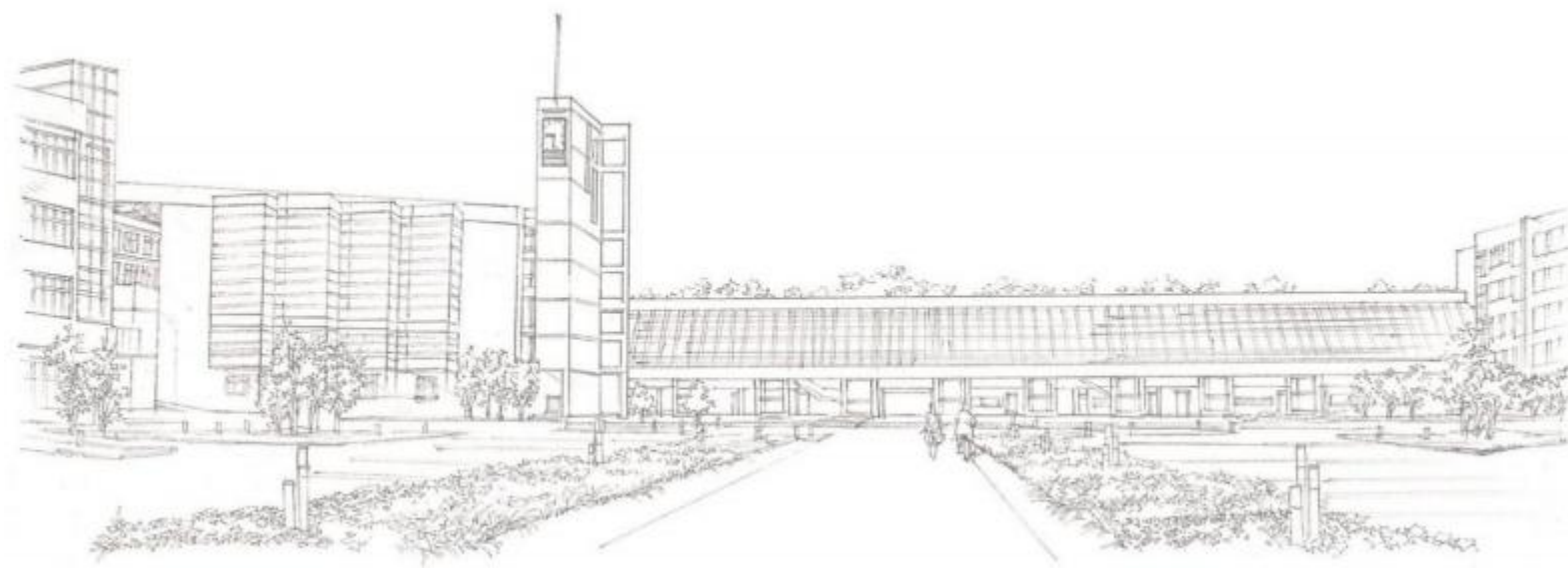




日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

《商务英语视听说 1》整体设计

商学系



《商务英语视听说上册》

课程整体教学设计

(2026~2027学年第 1 学期)

课程名称： 商务英语视听说上

所属专业（教研室）： 国际商务

制定人： 厉梅

合作人： 刘俊玲

制定时间： 2026年 8 月

日照职业技术学院

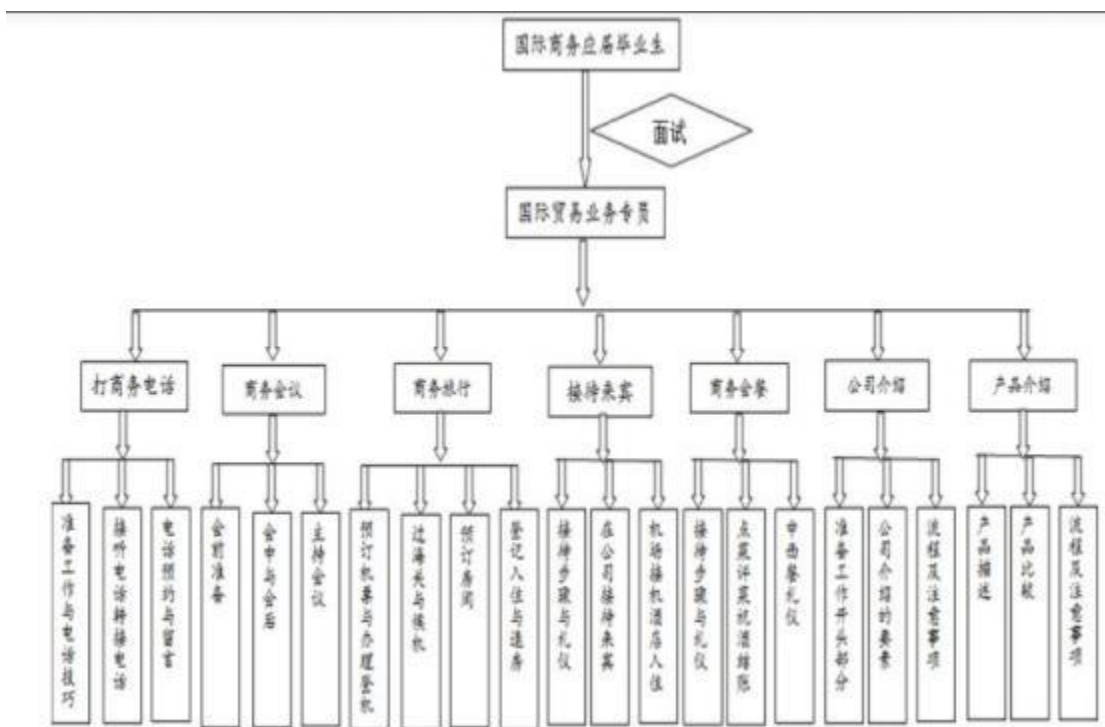
课程整体教学设计

一、课程基本信息

课程名称：商务英语视听说 上册		
课程代码： 270171	学分： 4	学时： 60
授课时间： 第 3 学期	授课对象： 24级留学生	
课程类型： (打钩， 可多选) 专业必修课 ， 专业选修课， 公共必修课， 公共选修课， 专业主干课， 基础课、文化课 其它分类： ____通识教育限选课____.		
有关的先修课程： 国际贸易实务、外贸函电、商务英语听力、商务英语口语	有关的后续课程： 商务英语写作， 商务英语翻译	

二、课程定位

1. 岗位分析：



2. 课程分析：

本课程与普通高校、中职（高职）、培训班相关课程的异同。

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、课程目标设计

能力目标：

1. 能听懂面试中所提问的问题并给出得体、明智的回答。
2. 能熟练运用电话交流技巧进行接听电话、转接电话、电话预约和电话留言并能灵活处理打电话中出现的各种情况。
3. 能进行机票预订、航班咨询、出入关手续及安检。
4. 能进行酒店预订、登记入住、询问酒店客房服务及退房事宜。
5. 能预订座位、发出邀请、点菜、评菜、祝酒及结账。
6. 能熟练运用所学公司介绍的相关知识 with 国外客户进行交流。
7. 能熟练地介绍公司的产品、进行产品描述和比较，能咨询和解答有关产品的问题。

知识目标：

1. 了解面试的准备和流程，掌握面试各个流程中使用的词汇及常见句型。
2. 了解商务电话中的礼仪规范，掌握有关打电话的词汇和常见句型。
3. 了解预定机票和登机的基本流程和注意事项，掌握与订机票和登机有关的常用表达方式。
4. 了解如何进行酒店预订、登记入住及使用客房服务，掌握相关的词汇和句型。
5. 了解中西方就餐习惯及文化的不同，知道如何预订座位、点菜、评菜、祝酒和结账，掌握有关餐饮的词汇和常见句型。
6. 了解演示和演讲的注意事项及技巧，掌握有关公司介绍的常用表达方式。
7. 了解产品介绍的要点和流程，知道如何描述和比较产品，掌握有关产品介绍的常用表达方式。
8. 了解会议的准备和议程，懂得如何在会议上发言，如何表达意见和提出建议，掌握相关的词汇和句型。

素质目标:

1. 培养学生注重面试礼仪的态度，增加其对未来工作面试的信心。
2. 接打电话时，不管对方的态度和要求如何，要耐心细致、从容冷静。
3. 预订酒店时，询问客户的具体要求，要耐心热情的为客户服务。
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. 公司介绍时要真诚自信，体现出对工作的热爱和作为公司一员的归属感和自豪感。
6. 对产品要精通，体现出专业性和业务的熟练性。
7. 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。

四、课程内容

序号	模块（项目）或子项目名称	学时
1	参加企业面试	6
2	打商务电话	6
3	参加商务会议	6
4	商务旅行	8
5	接待来宾	6
6	商务会餐	6
7	介绍公司	8
8	介绍产品	6
合 计		52

五、能力训练项目设计

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	面试	1-1 面试前准备&FAQ	能为面试做好各方面的准备，主要包括：英文简历、仪容仪表、常见问题等。	掌握有关面试的词汇及常见句型	训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频 步骤： 1. 课前准备：英文简历 2. 任务导入：头脑风暴：面试技巧 3. 各小组讨论面	可展示的结果： 1. 英文简历 2. 听力练习 验收标准： 1. 英文简历的完整性和准确性 2. 听力练习的准确性

					试需要做哪些准备 4. 听力练习 5. 师生互评总结面试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	
		1—2 面试进行阶段及面试技巧	能听懂面试中所提的问题并给出得体、明智的回答。	熟悉面试开始、进行阶段的口语表达，掌握面试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 面试结束阶段及结束后	能自如的回答面试结束阶段的问题。	掌握面试结束阶段的问题及如何回答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：如何拨打国际电话	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
2	打商务电话	2-1 打电话前准备及打电话技巧	1. 能熟练运用电话交流技巧，能为打商务电话做好各种准备。	1. 了解打商务电话前需要做的各种准备；2. 掌握打电话的技巧。	训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频 步骤： 1. 课前准备：如何拨打国际电话 2. 任务导入：头脑风暴：打电话	可展示的结果： 听力练习 验收标准： 听力练习的准确性

					注意事项 3. 各小组讨论，跟老师一起总结 4. 听力练习 5. 师生总结打电话的准备工作及技巧 6. 课后任务：接听电话时的注意事项	
		2-2 接听电话和转接电话	1. 能正确使用接听电话和转接电话的各种表达方式；2. 能灵活处理打电话中出现的各种情况。	1. 了解商务电话中的礼仪规范；2. 掌握接听电话和转接电话的英文表达方式。	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 电话预约和电话留言	1. 能正确使用电话预约和电话留言的各种表达方式；2. 能灵活处理打电话中出现的各种情况。	1. 了解商务电话中的礼仪规范；2. 掌握电话预约和电话留言的英文表达方式；3. 掌握电话留言的各种要素。	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 5. 总结：打电话的步骤	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	商务会议	3-1 会前准备	1. 能进行会前的各项准备；2. 能制定会议议	1. 掌握如何进行会前准备；2. 掌握如何制定会	训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频 步骤：	可展示的结果： 1. 听力练习 2. 会议议程 验收标准：

			程。	议议程。	1. 任务导入： 头脑风暴：会议的 5W 2. 听力练习 3. 讨论影响会议 成功与否的因素 4. 制定会议议程	1. 听力练习的准确 性 2. 会议议程制定是 否正确。
		3-2 主持会议	1. 能主持 一项会 议；2.能 用英语询 问入会人 员的意见 3.能组织 会议有秩 序的进 行。	1. 掌握会 议的流 程；2.掌握 会议开 始、进行 和结束时的 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. 任务导入： 讨论会中需要注 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 会中与会后	1. 能用英 语自如的 表达自己 意见。	1. 掌握同 意和不同 意的各种 英文表达 方式；2. 掌握会议 的流程。	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：会议的流 程	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	商务 旅行	4-1 预订机票和 办理登机手 续	1. 能听懂 与订机 票、航班 和托运行 李的相关 英文表达 方式；2.	1. 了解预 订机票和 登机的基 本流程和 注意事 项；2.掌握 与订机票	训练的方式、手 段：分角色扮演、 音频 步骤： 1. 任务导入： 乘飞	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

			能按要求预订机票。	和托运行李的常用词汇和句型。	机旅行的步骤 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：哪些商品过海关时需要交税？ 根据情境做过海关的对话	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 过海关与候机	1. 能对需要申报通关的物品办理通关手续；2. 能听懂机场广播的航班信息。	1. 了解哪些物品需要申报通关；2. 掌握与过海关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：哪些商品过海关时需要交税？ 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 预订房间	1. 能听懂跟酒店预订相关的表达方式；2. 根据上司要求预订宾馆 2. 能询问宾馆的设备和提供的服务。	1. 掌握预订酒店的英文表达方式；2. 掌握与宾馆设施和服务相关的英文词汇和句型。	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：酒店里的设备 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

		4-4 登记入住与退房	1.能按照预订的房间进行登记入住； 2.能询问客房服务；3.能结账退房。	1. 掌握与登记入住相关的英文表达方式； 2. 掌握与客房服务相关的英文表达方式； 3.掌握与结账退房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：根据情境做对话 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：查资料了解接待礼仪	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
5	接待来宾	5-1 接待步骤及礼仪	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：查资料了解接待礼仪 2. 任务导入：了解接待礼仪 3. 听力练习 练习一：了解接待员的工作 练习二：总结接待来宾的步骤 4. 讨论总结与来宾交谈的一些小话题 5. 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 在公司接待来宾	能接待来公司拜访的来宾	1. 了解在公司接待的步骤； 2.掌握在公司接待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	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

6	商务 会餐				4. 根据视频做相应练习 5. 视频展示 6. 课后任务：机场接机需要做哪些准备？	体、语言流畅、表达准确
		5-3 机场接机并安排入住酒店	能为机场接机做好准备；能跟来宾进行愉快的交谈；能为来宾安排满意的酒店。	1. 了解机场接机的准备工作；2. 掌握与来宾交流的一些小话题及英文表达方式；3. 掌握来宾下榻酒店的一些常用词和句型。	训练的方式、手段：分角色扮演、视频、音频 步骤： 1. 课前准备：机场接机需要做哪些准备？ 2. 听力练习 3. 观看视频 4. 根据视频做相应练习 5. 根据情境做对话	可展示的结果： 1. 听力练习 2. 视频练习 3. 上台对话练习 验收标准： 1. 听力练习的准确性 2. 视频练习的准确性 3. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
		6-1 预订座位、发出邀请	1. 能听懂外出就餐的相关英文表达方式；2. 能预订座位、发出邀请；3. 能熟练运用所学知识与他人交流。	掌握预订座位和发出邀请的常用表达方式。	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：整理一些常见菜名的翻译	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 点菜、评菜、祝酒及结账	1. 能用英语介绍菜式，进行评菜、祝酒和结账；2. 能	1. 掌握点菜、评菜、祝酒和结账的相关英文表达方式；2.	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤：	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

7	公司介绍		熟练运用所学知识进行席间交流。	了解来宾的饮食习惯和饮食禁忌。	1. 课前准备：整理一些常见菜名的翻译 2. 任务导入 给出一些名菜的图片，说出菜名的英文 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：查阅中西餐的餐饮文化	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 中西餐礼仪	能按照中西餐礼仪安排来宾就餐。	1. 了解中西餐就餐习惯及中西餐饮文化的不同；2.掌握中西餐礼仪的相关英文表达方式。	训练的方式、手段：讨论、音频 步骤： 1. 课前准备：查阅中西餐的餐饮文化 2. 任务导入 讨论：吃西餐的顺序 3. 听力练习 4. 阅读商务文化：餐桌礼仪 5 总结中西方餐饮习惯 6. . 课后任务：公司介绍前应做哪些准备？	可展示的结果： 听力练习 验收标准： 听力练习的准确性
		7-1 准备工作及开头部分	能根据听众的需求进行公司介绍。	1. 了解公司介绍如何开头，掌握其常用的英文表达方式；2.掌握问候和自我介绍的英文表达	训练的方式、手段：讨论、视频、音频 步骤： 1. 课前准备：公司介绍前应做哪些准备？ 2. 任务导入	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

				方式。	展示一些公司的LOGO，让同学们简单介绍一下 3. 听力练习 4. 视频练习 5. 总结公司介绍的开头部分应包括哪些内容及如何做自我介绍 6. 根据情境做公司介绍的开头部分 7. 课后任务：公司介绍应从哪些方面？	发音标准、肢体语言得体、内容完整、语言流畅、表达准确
		7-2 公司介绍的要素	能根据不同的听众进行侧重点不同的公司简介，突出公司的优势。	1. 了解从哪些方面进行公司介绍；2. 掌握关于公司历史、业务范围、营业额、产量等的英文表达方式；3. 掌握连接各部分的过渡性语句。	训练的方式、手段：音频 步骤： 1. 课前准备：公司介绍应从哪些方面？ 2. 听力练习一 3. 总结公司介绍的个要素 4. 听力练习二 5. 总结过渡性语句的使用 6. 课后任务：哪些因素会导致公司介绍的失败？	可展示的结果： 听力练习 验收标准： 听力练习的准确性
		7-3 流程及注意事项	1. 能根据流程对一家公司进行介绍； 2. 公司介绍时，能有条理、表达清楚、适当的使用肢体语言和视觉辅助	1. 了解公司介绍的流程及注意事项； 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：哪些因素会导致公司介绍的失败？ 2. 观看视频 3. 根据视频做练习	可展示的结果： 1. 视频练习 验收标准： 1. 视频练习的准确性

			物。		4 . 总结影响因素 5. 总结公司介绍的流程 6. 课后任务：根据视频的背景，做一次成功的公司介绍	
		7-4 介绍公司业绩	1. 能熟练运用图形图表对一家公司的业绩进行介绍； 2. 公司介绍时，能有条理、表达清楚、适当的使用肢体语言和视觉辅助	1. 理解描述图形图表的基础词汇； 2. 了解商务有关图表中相关事务速度及程度变化的英语表达。 3. 掌握描述图表，介绍公司业绩的交流技巧	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤： 1. 课前准备：哪些因素会帮助公司业绩的介绍？ 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4 . 总结公司业绩影响因素 5. 总结公司业绩介绍的流程 6. 课后任务：根据视频的背景，做一次成功的公司介绍	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
8		8-1 产品描述	能对产品的质量、性能、风格、工艺等进行详细的描述。	1. 掌握产品描述的常用语； 2. 了解从哪些方面进行产品描述。	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，做一次成功的公司介绍 2. 上台演讲 3. 任务导入 头脑风暴：从哪些方面介绍产品？ 4 . 听力练习 5. 总结产品描述的用语	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 产品比较	1. 能对同类产品进	1. 掌握进行产品比	训练的方式、手段：音频、视频	可展示的结果： 1. 听力练习

			行比较； 2.能对客户提出的关于产品的问题进行专业详细的回答。	较的常用表达方式；2.掌握关于询问产品和进行回答的英文表达方式。	步骤： 1. 课前准备：公司介绍应从哪些方面？ 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4 .听力练习 5. 根据给出的图片，进行产品比较	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 产品介绍流程	能够按照产品介绍流程和相关要素系统规范地进行产品介绍。	1. 掌握产品介绍相关的英文表达方式。 2. 掌握询问产品信息的英文套句	训练的方式、手段：视频 步骤： 1. 课前准备：选一种产品进行产品介绍 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：选一种产品进行产品介绍	可展示的结果： 视频练习 验收标准： 视频练习的准确性

六、项目情境设计

境设计如下：

周次	1			2	
情境	李丽是刚毕业的大学生，收到日限优特贸易有限公司的公司面试电话，应聘经理 Peter 的商务秘书一职。				
项目	项目 1：企业面试				
子项目	1-1 面试前准备			1-2 面试进行阶段	1-3 面试结束阶段及结束后
子情境	情境 1 李丽准备一份英文简历	情境 2 李丽从仪容仪表着装方面做好面试准备	情境 3 李丽找出面试中的常见问题，想好如何回答	情境 4 李丽未到 Peter 的办公室面试	情境 5 面试结束后两天，李丽给 Peter 打电话，询问面试结果。
任务分解	1. 找一份英文简历的模板 2. 把自己的相关内容填写准确	1. 身穿套装 2. 盘起头发 3. 画好淡妆	1. 列出面试中常见问题的一般性问题和与职位相关的问题 2. 根据自己的情况，想好如何回答	1. 开始部分：敲门、问候、自我介绍 2. 常见问题及回答	1. 打电话询问面试结果。 2. 被告知已录取，下个月可以来公司上班。

周次	3			4
情境	经理 Peter 的一个美国客户 Brian 要来拜访，李丽打电话确认相关事宜。			
项目	项目 2：打商务电话			
子项目	2-1 打电话前准备及打电话技巧		2-2 接听电话和转接电话	2-3 电话预约和电话留言
子情境	情境 1 李丽学习打电话的技巧	情境 2 李丽为打电话做各种准备	情境 3 李丽接到客户 Brian 打来的电话，要找经理 Peter，恰好 Peter 在办公室	情境 4 Brian 给 Peter 打电话，Peter 不在办公室，Brian 给 Peter 留言
任务分解	1. 李丽上网查询打电话的一些技巧 2. 学习如何打国际电话	1. 由于有时差，要选择合适的时间 2. 把需要确认的航班号、到达机场、到达时间等列好 3. 把一些相关的英文表达方式列好，随时准备用	1. 接听电话时先问好，报出公司名称，自己介绍 2. 把电话转接给经理 Peter，让对方稍等	1. 准备纸和笔记录留言 2. 留言条的几个要素

周次	4	5	
情境	优特公司最近一个月的销售业绩有所下滑，经理 Peter 因此召开会议。		
项目	项目 3：商务会议		
子项目	3-1 会前准备	3-2 主持会议	3-3 会后工作
子情境	情境 1 李丽进行会前准备	情境 2 经理 Peter 主持会议，分析销售量下降的原因和解决的对策	情境 3 李丽就会议记录进行整理，给相关人员进行传阅，落实会议上做出的决策
任务分解	1. 邀请入会人员 2. 安排座位 3. 请相关入会人员就销售业绩下降做分析准备 4. 制定会议议程	1. 宣布会议开始 2. 阐明会议主题 3. 入会人员给出意见，分析销售量下降的原因 4. 集思广益，找出对策 5. 李丽做好会议记录	1. 李丽整理会议记录 2. 复印会议记录并发给相关人员 3. 落实会议上的决策

周次	6			7		
情境	李丽陪同 Peter 去加拿大参加一个商品交易会。					
项目	项目 4：商务旅行					
子项目	4-1 预订机票和办理登机手续		4-2 过海关与候机	4-3 预订房间	4-4 登记入住与退房	
子情境	情境 1 李丽预订两张去温哥华的机票	情境 2 李丽和 Peter 一起办理登机手续	情境 3 李丽跟 Peter 过海关	情境 4 李丽打电话预订两间单间	情境 5 李丽和 Peter 到达温哥华后，去了预订的酒店登记入住，并询问客房相关事宜	情境 6 李丽和 Peter 在商品交易会结束之后，结账退房。
任务分解	1. 根据商品交易会的时间、地点预订机票 2. 给航空公司打电话预订机票	1. 托运行李 2. 行李超重额外付费	1. 先了解哪些物品需要申报 2. 跟海关的警官配合，顺利过海关	1. 先问经理对房间设施的要求，打电话前做好准备 2. 给温哥华的一家酒店打电话预订房间	1. 去酒店登记入住 2. 询问客房服务	用信用卡结账退房

周次	8				9	
情境	美国客户 Brian 来访, 李丽做好接待准备。					
项目	项目 5: 接待来宾					
子项目	5-1 接待步骤及礼仪		5-2 在公司接待来宾		5-3 机场接机并安排入住酒店	
子情境	情境 1 李丽学习打电话的技巧	情境 2 李丽为打电话做各种准备	情境 3 加拿大客户 Kevin 来公司找经理 Peter, 接待员给李丽打电话询问 (有预约)	情境 4 加拿大客户 Kevin 来公司找经理 Peter, 接待员给李丽打电话询问, 恰巧 Peter 在外出差	情境 5 李丽去青岛流亭机场接机	情境 6 把 Brian 安排在 <u>雅禾酒店</u>
任务分解	1. 李丽上网查询打电话的一些技巧 2. 学习如何打国际电话	1. 由于有时差, 要选择合适的时间 2. 把需要确认的航班号、到达机场、到达时间等列好 3. 把一些相关的英文表达方式列好, 随时准备用	1. 接待员询问来访者名字、公司名称, 询问是否有预约 2. 李丽下楼来接 Kevin	1. 接待员询问来访者名字、公司名称, 询问是否有预约 2. 无预约, 恰巧 Peter 在外出差, 向 Kevin 解释	1. 做好接机准备 2. 从青岛到日照的两个小时, 找一些小话题跟 Brian 聊天	1. 提早订好房间 2. 进房间之后, 询问 Brian 是否满意, 还有什么其他要求

周次	11		12
情境	美国客户 Brian 来访, 李丽进行公司介绍。		
项目	项目 7: 公司介绍		
子项目	7-1 准备工作及开头部分	7-2 公司介绍的要素	7-3 流程及注意事项
子情境	情境 1 李丽准备公司介绍的开头部分	情境 2 李丽准备公司介绍的正文部分	情境 3 假设李丽没有做好充分的准备, 公司介绍很不成功。
任务分解	1. 问候听众。 2. 自我介绍。 3. 本次公司介绍的目的。 4. 公司介绍分为哪几个部分, 需要多长时间以及提问的方式。	1. 逐一介绍公司的各个部分, 公司历史、公司业务范围、公司发展现状。 2. 连接各部分的连贯句。	从这个反面教材中分析哪些地方做的不够好 (表达、系统、肢体语言、视觉辅助物等)

周次	12	13	14
情境	美国客户 Brian 来访, 李丽进行产品介绍。		
项目	项目 8: 产品介绍		
子项目	8-1 产品描述	8-2 产品比较	8-3 产品介绍流程
子情境	情境 1 李丽对公司新推出的产品进行产品描述。	情境 2 李丽将该公司的产品与以前的产品和其他竞争对手的产品进行比较。	情境 3 李丽根据产品介绍的流程对该产品进行了系统的介绍。
任务分解	描述产品的规格、质量、性能、工艺、卖点等。	1. 新推出的产品与之前的产品进行比较。 2. 新推出的产品与其他竞争对手的产品进行比较。	根据产品介绍的流程, 进行如下分解: 1. 阐述本次介绍的目的。 2. 本次介绍的大纲。 3. 对主要内容进行阐述。 4. 总结。 5. 提问问题。

七、课程进程表

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: 从总体上认识商务英语视听说这门课程, 对该课程产生学习兴趣。 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	面试	1-1 面试前准备 & FAQ	能力目标: 能为面试做好各方面的准备, 主要包括: 英文简历、仪容仪表、常见问题等。 知识目标: 掌握有关面试的词汇及常见句型	1. 课前准备: 英文简历 2. 任务导入: 头脑风暴: 面试技巧 3. 各小组讨论面试需要做哪些准备 4. 听力练习 5. 师生互评总结面试中的常见问题及回答 6. 课后任务: 两人一组,	1. 英文简历的完整性和准确性 2. 听力练习的准确性

						根据情境做对话	
3	2	2	面试	1-2 面试 进行 阶段 及面 试技 巧	能力目标: 能听懂面试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,掌握面试中常见问题及回答的句型。	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	面试	1-3 面试 结束 阶段 及结 束后	能力目标: 能自如的回答面试结束阶段的问题。 知识目标: 掌握面试结束阶段的问题及如何回答的各种英文表达方式。	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: 如何拨打国际电话	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
5	3	2	打商务电话	2-1 打电 话前 准备 及打 电话 技巧	能力目标: 1. 能熟练运用电话交流技巧, 能为打商务电话做好各种准备。 知识目标: 1. 了解打商务电话前需要做的各种准备; 2. 掌握打电话的技巧。	1. 课前准备: 如何拨打国际电话 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. 师生总结打电话的准备工作及技巧 6. 课后任务: 接听电话时的注意事项	听力练习的准确性
6	3	2	打商务电话	2-2 接听 电话 和转 接电 话	能力目标: 1. 能正确使用接听电话和转接电话的各种表达方式; 2. 能灵活处理打电话中出现的各种情况。 知识目标: 1. 了解商务电话中的礼仪规范;	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	视频练习的准确性

					2. 掌握接听电话和转接电话的英文表达方式。		
7	4	2	打商务电话	2-3 电话预约和电话留言	1. 了解商务电话中的礼仪规范； 2. 掌握电话预约和电话留言的英文表达方式； 3. 掌握电话留言的各种要素。	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 5. 总结：打电话的步骤	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	商务会议	3-1 会前准备	能力目标： 1. 能进行会前的各项准备；2. 能制定会议议程。 知识目标： 1. 掌握如何进行会前准备；2. 掌握如何制定会议议程。	1. 任务导入：头脑风暴：会议的 5W 2. 听力练习 3. 讨论影响会议成功与否的因素 4. 制定会议议程	1. 听力练习的准确性 2. 会议议程制定是否正确。
9	5	2	商务会议	3-2 主持会议	能力目标： 1. 能主持一项会议；2. 能用英语询问入会人员的意见 3. 能组织会议有秩序的进行。 知识目标： 1. 掌握会议的流程；2. 掌握会议开始、进行和结束时的各种英文表达方式。	1. 任务导入：讨论会中需要注意的问题 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	商务会议	3-3 会中与会后	能力目标： 1. 能用英语自如的表达自己意见。 知识目标： 1. 掌握同意和不同意的各种英文表达方式；2. 掌握会议的流程。	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：会议的流程	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	商务旅行	4-1 预订机票和办理登机手续	能力目标: 1. 能听懂与订机票、航班和托运行李的相关英文表达方式; 2. 能按要求预订机票。 知识目标: 1. 了解预订机票和登机的基本流程和注意事项; 2. 掌握与订机票和托运行李的常用词汇和句型。	1. 任务导入: 乘飞机旅行的步骤 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: 哪些商品过海关时需要交税? 根据情境做过海关的对话	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	商务旅行	4-2 过海关与候机	能力目标: 1. 能对需要申报通关的物品办理通关手续; 2. 能听懂机场广播的航班信息。 知识目标: 1. 了解哪些物品需要申报通关; 2. 掌握与过海关相关的英文表达方式。	1. 课前准备: 哪些商品过海关时需要交税? 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	商务旅行	4-3 预订房间	能力目标: 1. 能听懂跟酒店预订相关的表达方式; 2. 根据上司要求预订宾馆 2. 能询问宾馆的设备和提供的服务。 知识目标: 1. 掌握预订酒店的英文表达方式; 2. 掌握与宾馆设施和服务相关的英文词汇和句型。	1. 课前准备: 根据情境拍摄视频 2. 任务导入 头脑风暴: 酒店里的设备 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	商务旅行	4-4 登记入住	能力目标: 1. 能按照预订的房间进行登记入	1. 课前准备: 根据情境做对话 2. 表演对话	1. 视频练习的准确性 2. 上台展示的小组

				与退房	住；2.能询问客房服务；3.能结账退房。 知识目标： 1. 掌握与登记入住相关的英文表达方式；2. 掌握与客房服务相关的英文表达方式；3. 掌握与结账退房相关的英文表达方式。	3. 观看视频 4. 根据视频做相应练习 5. 课后任务：查资料了解接待礼仪	成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
15	8	2	接待来宾	5-1 接待步骤及礼仪	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。	1. 课前准备：查资料了解接待礼仪 2. 任务导入：了解接待礼仪 3. 听力练习 练习一：了解接待员的工作 练习二：总结接待来宾的步骤 4. 讨论总结与来宾交谈的一些小话题 5. 课后任务：根据情境拍摄视频	听力练习的准确性
16	8	2	接待来宾	5-2 在公司接待来宾	能力目标： 能接待来公司拜访的来宾 知识目标： 1. 了解在公司接待的步骤；2. 掌握在公司接待各环节的英文表达方式。	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：机场接机需要做哪些准备？	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
17	9	2	接待来宾	5-3 机场接机并安排入住酒店	能力目标： 能为机场接机做好准备；能跟来宾进行愉快的交谈；能为来宾安排满意的酒店。 知识目标： 1. 了解机场接机的准备工作；2. 掌握与来宾交流	1. 课前准备：机场接机需要做哪些准备？ 2. 听力练习 3. 观看视频 4. 根据视频做相应练习 5. 根据情境做对话	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

					的一些小话题及英文表达方式； 3. 掌握来宾下榻酒店的一些常用词和句型。		
18	9	2	商务会餐	6-1 预订座位、发出邀请	能力目标： 1. 能听懂外出就餐的相关英文表达方式；2. 能预订座位、发出邀请；3. 能熟练运用所学知识与他人交流。 知识目标： 掌握预订座位和发出邀请的常用表达方式。	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：整理一些常见菜名的翻译	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
19	10	2	商务会餐	6-2 点菜、评菜、祝酒及结账	能力目标： 1. 能用英语介绍菜式，进行评菜、祝酒和结账；2. 能熟练运用所学知识进行席间交流。 知识目标： 1. 掌握点菜、评菜、祝酒和结账的相关英文表达方式；2. 了解来宾的饮食习惯和饮食禁忌。	1. 课前准备：整理一些常见菜名的翻译 2. 任务导入 给出一些名菜的图片，说出菜名的英文 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：查阅中西餐的餐饮文化	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
20	10	2	商务会餐	6-3 中西餐礼仪	能力目标： 能按照中西餐礼仪安排来宾就餐。 知识目标： 1. 了解中西餐就餐习惯及中西餐饮文化的不同； 2. 掌握中西餐礼仪的相关英文表达方式。	1. 课前准备：查阅中西餐的餐饮文化 2. 任务导入 讨论：吃西餐的顺序 3. 听力练习 4. 阅读商务文化：餐桌礼仪 5 总结中西方餐饮习惯 6. . 课后任务：公司介绍前应做哪些准备？	听力练习的准确性
21	11	2	公司介绍	7-1 准备	能力目标： 能根据听众的需	1. 课前准备：公司介绍前应做哪些准备？	1. 听力练习的准确性

				工作及开头部分	求进行公司介绍。 知识目标： 1. 了解公司介绍如何开头，掌握其常用的英文表达方式；2. 掌握问候和自我介绍的英文表达方式。	2. 任务导入 展示一些公司的 LOGO，让同学们简单介绍一下 3. 听力练习 4. 视频练习 5. 总结公司介绍的开头部分应包括哪些内容及如何做自我介绍 6. 根据情境做公司介绍的开头部分 7. 课后任务：公司介绍应从哪些方面？	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
22	11	2	公司介绍	7-2 公司介绍的要素	能力目标： 能根据不同的听众进行侧重点不同的公司简介，突出公司的优势。 知识目标： 1. 了解从哪些方面进行公司介绍；2. 掌握关于公司历史、业务范围、营业额、产量等的英文表达方式；3. 掌握连接各部分的过渡性语句。	1. 课前准备：公司介绍应从哪些方面？ 2. 听力练习一 3. 总结公司介绍的个要素 4. 听力练习二 5. 总结过渡性语句的使用 6. 课后任务：哪些因素会导致公司介绍的失败？	听力练习的准确性
23	12	2	公司介绍	7-3 流程及注意事项	能力目标： 1. 能根据流程对一家公司进行介绍；2. 公司介绍时，能有条理、表达清楚、适当的使用肢体语言和视觉辅助物。 知识目标： 1. 了解公司介绍的流程及注意事项；2. 掌握相关的英文表达方式。	1. 课前准备：哪些因素会导致公司介绍的失败？ 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 总结影响因素 5. 总结公司介绍的流程 6. 课后任务：根据视频的背景，做一次成功的公司介绍	视频练习的准确性
23	12	2	公司介绍	7-4 公司	能力目标： 能熟练运用图形	训练的方式、手段：分角色扮演、视频	视频练习的准确性

				业绩介绍	图表对一家公司的业绩进行介绍； 知识目标： 1. 了解商务有关图表中相关事务速度及程度变化的英语表达。 2. 掌握描述图表，介绍公司业绩的交流技巧	步骤： 1. 课前准备：哪些因素会帮助公司业绩的介绍？ 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 总结公司业绩影响因素 5. 总结公司业绩介绍的流程 6. 课后任务：根据视频的背景，做一次成功的公司介绍	
24	13	2	产品介绍	8-1 产品描述	能力目标： 能对产品的质量、性能、风格、工艺等进行详细的描述。 知识目标： 1. 掌握产品描述的常用语；2. 了解从哪些方面进行产品描述。	1. 课前准备：根据视频的背景，做一次成功的公司介绍 2. 上台演讲 3. 任务导入 头脑风暴：从哪些方面介绍产品？ 4. 听力练习 5. 总结产品描述的用语	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
25	13	2	产品介绍	8-2 产品比较	能力目标： 1. 能对同类产品进行比较；2. 能对客户提出的关于产品的问题进行专业详细的回答。 知识目标： 1. 掌握进行产品比较的常用表达方式；2. 掌握关于询问产品和进行回答的英文表达方式。	1. 课前准备：公司介绍应从哪些方面？ 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 听力练习 5. 根据给出的图片，进行产品比较	1. 听力练习的准确性 2. 视频练习的准确性
26	14	2	产品介绍	8-3 产品介绍流程	能力目标： 能熟练掌握运用产品介绍流程。 知识目标： 掌握相关的英文表达方式。	1. 介绍视频背景 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 总结产品介绍的流程	视频练习的准确性

						5. 课后任务：选定一种产品进行产品介绍	
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	对展示的内容进行教师评价、小组间评价和组内评价

八、第一次课设计

步骤	教学内容	教师活动	学生活动	时间 (分钟)
1	课程名称	教师提问课程名称的翻译，通过名称了解学习本课程的手段和目的	学生回答课程名称的翻译	5
2	学生分组	给学生分组，两个人一个小组，主要做对话练习；六个人一大组，主要做拍摄视频练习	学生分组，提交分组名单	10
3	认识课程	用 PPT 的形式向学生介绍课程对应岗位、课程总体目标、课程的学习内容、学习方法、考核方式，参考书目及相关网站	学生通过观看 PPT 和老师的讲解，了解本课程	30
4	项目介绍	教师介绍贯穿本课程的项目，这也是过程性考核的项目	学生了解该项目	10
5	现身说法	教师分享本人在企业实习时参加国际博览会，接待国外客户的经历	学生通过教师的分享，明确学习本课程的重要性	20
6	小结	教师以提问方式小结，让同学们对本课程的课程内容、学习方法和手段及考核方式等有更深入的了解	学生回答教师提出的问题，进一步加深对本门课程的认识	10
7	课后任务	假设自己即将毕业找工作，制作一份英文简历	学生课后制作自己的英文简历	5

九、最后一次课设计

期末考核任务：

步骤	教学内容	教师活动	学生活动	时间（分钟）
1	期末视频展示	观看视频	学生播放自己组的视频，其他组同学观看视频	60
2	评价	教师对视频进行评价	学生进行组内评价和小组互评	15
3	课程总结	教师带领学生进行课程内容的总结和梳理，归纳课程知识体系	学生进行课程知识点总结	10
4	后续学习	推荐给学生几个 APP，以后自己可以制定计划，继续英语学习	学生们可以制定自主后续学习计划	5

十、考核方案

考核方式	成绩构成	评价标准	权重1	考核方式	成绩1	权重2	成绩2	成绩3
形成性考核 60%	小组任务 (单项能力)	对每一次小组的实境操作任务进行考核。 考核时间：每一项任务完成后	40%	组内对成员的评价		25%		
				小组互评		25%		
				教师评定		50%		
	学习态度	遵守课堂纪律、积极参与课堂教学活动、按时完成作业	20%	组内对成员的评价		25%		
				小组互评		25%		

		考核时间：平时 做好记录，期末 统计		教师评定		50%		
期末考 核 40%	期末考试 (综合能 力+知识 理论)	采用期末闭卷考 试的方式，考察 学生对必要的理 论知识和实践操 作知识的掌握情 况 考核时间：期末	40%					
合计								
备注：1. 成绩 2=成绩 1*权重 2； 2. 成绩 3=成绩 2*权重 3. 小组互评成绩=其他小组对本小组评价成绩的平均值，也是本小组所有成员的成绩； 4. 教师评定=教师评定的本小组的成绩，也是本小组所有成员的成绩； 5. 小组互评和教师评定里面考虑素质的实现。								

十一、教学材料

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>

蝙蝠英语学习网 <http://www.binvor.com>

旺旺英语学习网 <http://www.wwenglish.com>

十二、需要说明的其他问题

十三、本课程常用术语中英文对照

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