**江苏省中等职业学校国际贸易类商务英语专业**

**《商务英语听说训练》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校国际贸易类商务英语专业必修的一门专业核心课程，是在《涉外商务英语》等课程基础上，开设的一门理论与实践相结合的专业课程，其任务是让学生掌握各种商务环境下，运用英语进行有效的听说交流和商务活动的基础知识和基本技能，为后续《商务英语翻译与写作》等课程的学习奠定基础。

**二、学时与学分**

108学时，6学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人根本任务要求，突出专业核心素养、必备品格和关键能力，兼顾中高职课程衔接，高度融合商务环境中开展英语交流和商务活动所涵盖的知识技能学习和职业精神培养。

1.依据《江苏省中等职业学校国际贸易类商务英语专业指导性人才培养方案》中确定的培养目标、综合素质、职业能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出商务接待、商务活动安排等能力的培养，结合本课程的性质和职业教育课程教学的最新理念，确定本课程目标。

2.根据“江苏省中等职业学校商务英语专业‘工作任务与职业能力’分析表”，依据课程目标和商务助理等工作的岗位需求，围绕涉外商务关键能力，反映商务工作的实际，体现科学性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以涉外商务活动任务为主线，设置模块和教学单元，将涉外商务英语交流的基础知识、基本技能和职业素养有机融入，遵循学生认知规律，结合学生的生活经验，确定学习内容的顺序。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握商务接待、商务活动的基础知识和基本英语听说技能，具备一定的商务实践能力，树立良好的职业道德和职业情感。

1.了解公司常见工作岗位及工作职责的基本知识与英语表达，能开展求职面试，并用英语进行自我介绍与公司概况介绍。

2.了解办公环境的组成，以及常见办公用品的英文词汇与句型表述，能用英语接听、记录电话留言，复述语音信息，采购办公用品。

3.了解商务邀请、商务接待、行程安排、商务谈判、投诉处理的流程，能用英语邀请客户、接待客户，为客户安排商务行程，进行价格磋商，解决客户投诉等问题。

4.熟悉商务会议安排流程、公司业绩汇报的基本知识与英语词汇、句型，能用英语安排商务会议，看懂公司业绩报表，并用英文进行汇报。

5.具备爱岗敬业和耐心细致的工作态度，规范操作的职业素养和良好的职业道德，具有职业责任感和团队精神。

**五、课程内容与要求**

| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 个人和公司概况 | 个人介绍 | 1.了解自我介绍的常用词汇与句型，能用英语介绍自己的外貌特点、兴趣爱好；  2.了解描述工作职责的常用词汇与句型，能通过听力练习识别职位要求和任务描述；  3.理解商务工作环境中的工作岗位与工作职责，能模拟商务环境中的自我介绍场景，如发言与提问交流讨论，并能在商务场合陈述个人岗位和工作职责 | 8 |
| 公司介绍 | 1.了解公司介绍的基本内容，如名称、业务范围、组织结构、特点等；  2.掌握公司介绍常用的英语词汇与句型，能在听力内容中获取公司介绍的主要信息，如公司背景、发展历程、发展前景、企业特点等，并能用英语简单介绍公司的基本情况 |
| 办公室工作处理 | 办公环境 | 1.掌握办公环境介绍的常用词汇和句型，能用英文描述办公室环境；  2.了解办公室环境布局反映的不同的企业文化，能分析并讨论不同办公环境的优缺点；  3.了解企业文化差异，能通过听力练习加深对企业文化的理解；  4.熟悉维护办公环境的方法，了解办公礼仪的细节及其影响，如正装穿着、接待客户等，能运用于角色扮演中 | 12 |
| 办公用品需求 | 1.了解基本办公用品的英文表述，能听懂办公用品名称、规格、数量等信息；  2.掌握需求沟通的基本句型，能用英文询问并回答办公用品的需求情况；  3.掌握办公用品采购句型，能听懂采购清单内容；通过模拟订货或与供应商的模拟谈判，提高制作购物清单、完成采购的实际能力 |
| 接听电话 | 1.了解接听电话留言的常用句型，能使用英文规范接听电话；  2.熟悉电话记录内容，能听懂并记录重要信息，如姓名、联系方式、谈话内容等；  3.掌握接听电话礼仪要求，能用英文礼貌而准确地反馈客户的需求和意见 |
| 商务行程安排及客户接待 | 商务邀请 | 1.熟悉商务邀请的环节，能听懂邀请中的关键信息，如时间、地点、目的等；  2.掌握发出、接受和拒绝邀请的常用英文句型，能围绕邀请开展对话，熟练发出、接受和拒绝邀请；  3.了解商务邀请的文本特征及规范表达，能得体发出商务邀请 | 24 |
| 行程安排 | 1.了解商务工作中的行程安排环节，能听懂出行目的、时间、交通方式、住宿、接送等信息；  2.掌握行程安排相关短语和句型，能模拟展示行程安排场景，并进行口语对话；  3.掌握行程安排内容，能根据具体商务目的，简单设计商务行程 |
| 商务接待 | 1.了解商务接待的流程，掌握客户迎接、食宿安排、宴请、商务会见、会谈安排、商务休闲娱乐、送别客户的相关英语词汇、句型，能听懂商务接待相关对话；  2.了解商务接待的注意事项，能听懂接待目的、接待计划、接待反馈等重要信息；  3.掌握商务接待的基本礼仪，能用规范、得体的英文进行口语交流，具有一定的职场沟通能力 |
| 住宿安排 | 1.了解商务工作中的住宿安排环节，能听懂住宿地点、交通、周边设施、住宿服务等重要信息；  2.掌握住宿安排相关短语和句型，能模拟住宿安排场景并进行口语对话；  3.掌握住宿安排中客户特殊需求、突发状况的沟通句型，能用英文询问客户需求，帮助客户解决问题，如续住、提前退房等 |
| 商品交易磋商 | 产品介绍 | 1.了解产品展示的基本内容， 如产品型号、产品规格、产品包装、产品特点等，能熟记产品与服务介绍的常用词汇与句型；  2.能听懂产品与服务介绍，并在听力内容中获取产品介绍的主要信息，如产品名称、型号、特点等；  3.能模拟产品介绍的情境，用英语描述产品的基本特征，并能做简单的产品与服务介绍 | 24 |
| 产品报价 | 1.了解公司报价业务的内容，如报价、提供产品目录、产品样品、产品单价和总价等；  2.掌握和报价相关的词汇及句型表达，能听懂公司报价的英文内容，并能用正式、准确、规范的语言进行产品报价的介绍；  3.能正确、规范地完成报价内容的口语交际活动 |
| 商务谈判 | 1.了解谈判的流程及要点，如报价、讨价、还价、要求、僵局处理、互相让步、达成一致等；  2.掌握和“商务谈判”主题相关的相关词汇与句型，能听懂商务谈判关键信息，如价格、包装要求、运输要求等；  3.能用英语模拟商务谈判流程，使用磋商的语言和技巧，推动价格谈判的进行，促成交易 |
| 订货签约 | 1.了解预订商品合同的内容，如商品名称、规格型号、数量、价格、包装、付款条件、计算方式等；  2.掌握和商品合同签订相关的词汇和句型，能听懂商品合同的相关内容，特别是装运期、付款条件、计算方式等；  3.能用英文清晰、规范地进行商务合同签约的商谈，促成商品的成功预订 |
| 商务会议安排及工作汇报 | 会议流程 | 1.了解商务会议的基本流程，包括地点选择、日程安排、会议项目、餐饮安排、接送机安排等，能听懂会议信息；  2.掌握与商务会议流程相关的英文词汇和句型，能熟练运用相关语言知识设计会议流程；  3.能进行会议流程安排等场景的英语沟通 | 24 |
| 会议安排 | 1.了解会议安排的注意点，包括提前确定会议主题、会议议程、参会人员、会议地点等；  2.掌握与会议安排相关的英语词汇、句型表达，能熟练运用相关语言知识安排会议；  3.能用英文模拟商务会议的安排流程，开展讨论，作出决策 |
| 汇报图表 | 1.了解商务英语中图表的种类，如饼图、线图、表格图等，能准确认知图表的特点，如直观、形象、数据的可视化等；  2.掌握描述图表的常用英文表达方法，如上升、下降、趋平趋势的用语；  3.能用英语流利表达各种图表达的趋势走向和程度高低，并能用英文进行图表数据的分析和总结 |
| 公司业绩 | 1.掌握企业财务报告等表格的英语词汇及句型，能听懂财务报表的听力材料，并能用英语分析描述财务报表，开展汇报；  2.熟悉行业与市场分析的英语词汇与句型，能在听力材料中获取关键信息；  3.掌握工作汇报的技巧，包括进行有效陈述、展示与论证的方法，展示工作成果与进展的用词与表达，能进行简单的工作业绩汇报 |
| 客户投诉应对 | 客户投诉 | 1.理解商务交往中客户投诉与索赔的常见原因，如产品破损、质量问题、延期交付等，掌握投诉的相关词汇及句型，能听懂相关听力材料；  2.掌握描述产品质量问题、服务问题的英文表达，能用英语表达要求解决的需求 | 8 |
| 投诉处理 | 1.了解投诉处理的一般流程，如倾听客户投诉、了解客户需求、提出解决方案以及后续跟进等，能抓取听力中的关键信息；  2.掌握投诉处理相关英语表达，能用简单的英语处理客户投诉的问题 |
| 求职与面试 | 求职信函 | 1.掌握在主流求职网络平台和社交媒体的个人简介优化、使用关键词搜索职位的方法；  2.掌握常见职位的英文表达，能听懂具体职位和信息的基本内容；  3.熟悉简历和求职信的格式与基本内容，掌握相关词组、句型等表达，能撰写求职信 | 8 |
| 公司面试 | 1.了解面试过程的基本礼仪，包括面试时的穿着打扮、面试中的行为举止等，掌握英文面试的一般流程和常见问题；  2.掌握英文面试的词汇、句型，包括如何进行自我介绍、回答常见问题等，能用英文开展模拟面试 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程思政元素，贴合商务英语职业需求，将课程思政内容与商务英语实际场景结合，将立德树人根本任务贯穿于课程实施全过程，把树立正确的人生观及价值观、爱国主义教育、诚信意识等融入教学内容。例如可组织围绕“一带一路”建设的相关商业案例研讨，引导学生在多元文化交流中树立全球视野和爱国心态，增强诚信经营的业务理念。

2.教师应针对性地采用多种教学方法，如“情景教学法”“任务教学法”“分组讨论法”等，采用理论学习和操作练习相结合的方法，将商务英语实际工作任务分解为可操作的教学模块，比如完成一份国际贸易合同、模拟商务谈判等。通过角色扮演、模拟商业会议等方法，结合最新的多媒体教学工具，模拟国际商务环境，帮助学生掌握商务英语听说技能，提升学生应对各种商务英语交际情境的实操能力。

3.教学过程中，教师应以涉外商务活动任务为主线，结合学生的学习特点和发展规律，合理规划教学内容和学习进度，确保教学的连贯性和逻辑性。创建丰富多样的教学情境，为学生提供真实商务场景，激发学生学习的动力。重点关注学生在英语听力和口语技能方面的薄弱环节，运用反馈和修正的策略，有针对性地开展教学辅导，帮助学生克服困难，激发学生对商务英语听说实践的持久兴趣。注重对关键听说技能的训练，通过反复练习和操练，提高学生的听说能力。

4.教师要注重现代信息技术在商务英语听说训练课程教学过程中的应用，加强听说课程教学与信息化智能技术的深度融合。例如，使用智能软件对学生的发音、语调进行实时分析和评估，并提供个性化改进建议，通过数据驱动的教学方法，实现教与学的精细化匹配。

5.紧密联系商务英语专业相应职业岗位的能力需求，鼓励通过引企入校，让企业教师参与教学，充分利用校内外商务活动资源，注重学生的商务思维和商务能力的培养。

**（二）评价建议**

1.建议采取教师评价和学习者互评相结合、过程评价和结果评价相结合、课内评价和课外评价相结合、理论评价和实践评价相结合的方式，要充分发挥评价的激励作用。

2.关注评价的多元性，结合课堂提问、学生作业、训练活动、阶段测验、理实一体及考试情况等，综合评价学生成绩。

3.应注重学生实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

4.注重将评价结果及时、客观向学生反馈，指出被评价者需要改进的地方，师生共同商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性，根据学生反馈及时调整教学方法。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材编写与选用必须依据本课程标准。

2.教材应将本课程职业活动，分解成若干典型的工作项目，以实际商务英语听说表达为载体，引入必需的专业知识，增加实践内容，强调理论在实践过程中的应用。

3.教材应符合中职学生的年龄特征与认知规律，图文并茂。该课程语言输入量较大，应提高学生的学习兴趣，设计多种交际活动。

**（四）课程资源开发与利用建议**

1.教师应主动接受新知识、新方法和新理念，加强专业学习和企业研修学习，提高专业实践技能和教学能力。

2.利用现代信息技术开发视听光盘等多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。同时联合各校开发多媒体课件，努力实现跨校多媒体资源的共享。聘请熟悉商务英语相关知识，且有实践经验的相关行业企业专家等担任兼职教师。

3.积极开发和利用网络课程资源，推荐国内外与专业相关的网址，积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，不断拓展学生的知识和能力。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校国际贸易类商务英语专业指导性人才培养方案》编制，适用于江苏省中等职业学校国际贸易类商务英语专业（三年制）学生。

**（开发人员及单位：**范隽瑜，无锡旅游商贸高等职业技术学校；黄敏芳，江苏省江阴中等专业学校；刘世明，常州旅游商贸高等职业技术学校；曹海霞，美商宏鹰国际货运（上海）有限公司无锡分公司）