**江苏省中等职业学校国际贸易类商务英语专业**

**《外贸业务洽谈与商务信函往来》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《外贸业务操作》《外贸英语单证操作》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撰写国际商务英语函电的基础知识和基本技能，为从事对外贸易与国际商务工作提供课程支撑，为后续岗位实习奠定基础。

**二、学时与学分**

90学时，5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，高度融合外贸业务洽谈与商务信函往来所涵盖的知识技能学习与职业精神培养。

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，突出外贸业务知识与英语应用能力的融合，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.依据课程目标和外贸业务员等工作的岗位需求，围绕外贸函电关键能力，反映外贸业务员工作的实际，体现科学性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以国际贸易业务流程中函电的往来为主线，设置模块和教学单元，将外贸业务员的基础知识、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，掌握必需的国际贸易基础知识和基本技能，能熟练运用英语写作方法应对实际外贸工作，具有良好的商务英语写作能力，树立正确的外贸岗位职业理念，初步养成良好的职业素养。

1.了解世界各地区文化差异，知道建立业务关系的途径和方法，熟悉商务谈判的技巧和方法，能较熟练地运用听、说、读、写、译等技能进行商务交际，并能根据不同情境选择得体的措辞，采取恰当的回应。

2.熟悉交易磋商基本流程，掌握外贸函电写作的基本格式和原则，以及外贸英语函电常用短语、专业术语、习惯用语和表达方法，能够根据业务需要选用合理的贸易术语、支付工具和支付方式等，具备与客户订立国际货物买卖合同的能力。

3.能正确理解、翻译和填制一般的英文合同，掌握各类英文单证的填制规范，能与客户协商签订合同，并能通过函电与客户沟通处理合同执行过程中支付、运输、保险等事宜，保障合同履行，规避贸易风险。

4.知晓索赔、理赔及仲裁的知识点和写作技巧，会翻译并书写索赔、理赔信函，对善后交易业务流程有明确认知，能根据实际情形与客户就争议及索赔进行沟通。

5.具备外贸业务员、外贸单证员、外贸跟单员、跨境电商运营员等岗位的基本职业素质，能自觉维护国家和企业利益，养成良好的职业道德、职业操守和严谨务实的职业精神。

**五、课程内容与要求**

| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 跨文化沟通 | 走进跨文化沟通 | 1.知晓跨文化沟通的内涵、意义、策略，掌握如何正确地比较文化差异和沟通方式差异，能正确认知文化休克现象；  2.了解跨文化沟通的主要障碍，掌握跨文化交流的技巧与策略，能根据实际情况制订灵活的跨文化冲突解决策略 | 12 |
| 跨文化沟通能力 | 1.了解跨文化沟通的有效性，掌握跨文化沟通的方法与技巧，能应对网络、电话等不同类型的沟通需求，提高思辨能力；  2.熟练掌握我国主要贸易伙伴国家的不同风俗习惯、行为模式、交际特点、语言和非语言沟通技巧，知晓价值观念、宗教信仰、禁忌内涵等不同文化的深层结构，具备得体的跨文化商务沟通礼仪规范 |
| 商务谈判 | 走进商务谈判 | 1. 了解谈判的动因与目的、主要方式，熟悉商务谈判的类型、模式，掌握商务谈判的特征、原则和评价标准； 2. 了解商务谈判人员应具备的基本素质，掌握谈判班子的构成原则，能依据实际所需人员的职责，配备合适的谈判团队 | 14 |
| 商务谈判能力 | 1.知晓商务谈判的特点与重要性，熟悉商务谈判的前期准备要求，掌握信息情报搜集的方法和途径，能对收集来的信息做进一步加工整理；  2.熟悉谈判过程应遵循的基本原则，掌握商务谈判过程性技巧，包括谈判开局、磋商、成交阶段技巧，能灵活运用常见的几种谈判开局策略进行开场摸底；  3.掌握商务谈判中的报价策略、让步策略、处理僵局策略等，能够制订谈判计划方案，会起草简单的谈判合同文本，并进行模拟谈判 |
| 交易准备信函 | 商务信函认知 | 1.知晓英文商务信函的基本格式、语言特点及函电类型，能区分不同的商务信函；  2.掌握英文商务信函的写作原则，能按正确格式撰写英文商务信函书信格式 | 12 |
| 开发客户 | 1.了解寻找潜在客户和主动与客户沟通的技巧，掌握利用网络平台开发客户的主要方法，能根据不同客户制订和选用合适的沟通策略和产品推销方式；  2.知道建立业务关系函件的写作要求和基本结构，能运用所学的专业术语、典型句式等撰写建立业务关系的信函，并能用英语对公司及产品做准确专业的介绍；  3.了解收到客户建立业务关系函件后的处理方式，能根据不同情况进行回复，尤其拒绝客户来函的内容与写作技巧要使对方不会感到冒犯；  4.掌握资信调查的途径，以及资信调查函的写作技巧、注意事项，能运用专业术语、典型句式撰写资信调查函 |
| 交易磋商信函 | 撰写询盘和答复信函 | 1.知道询盘信函的基本要素，掌握询盘信函翻译的技巧，能正确翻译询盘信函的内容，并正确判断出一般询盘还是具体询盘；  2.掌握询盘撰写的基本原理和常用句型，能运用专业术语、典型句式撰写一般询盘和具体询盘信函；  3.掌握回复询盘的常用句型及回复技巧，能对一般询盘和具体询盘作出合适的回复；能根据给定情景进行模拟训练，要求格式规范、内容完整、逻辑合理、专业准确 | 20 |
| 撰写报盘和递盘信函 | 1.明确发盘的构成条件，掌握发盘信函的写作要求和常用表达方式，能根据分析客户询盘内容获得的关键信息，撰写发盘内容；  2.掌握报盘和递盘的常用句型和英文撰写方法，明确实盘与虚盘的写作区别和表达技巧，能根据已知情境和要求进行报盘（即实盘和虚盘），并正确填写报价单 |
| 撰写还盘和接受信函 | 1.掌握还盘的常用的英语表达方式，明确还盘信函的内容结构和写作要求，能用常规表达方式及专业术语正确翻译和撰写还盘信函，格式规范、内容完整、逻辑合理、专业准确；  2.能正确使用谈判策略，运用基本的讨价还价方法和客户商讨价格；能对客户发盘进行分析并获得关键信息，结合国际市场行情，提出有利的还价要求，根据实际情况恰当、合理地撰写合适的还盘信函；  3.掌握接受信函的内容、写作技巧与注意事项，能熟练运用专业术语撰写接受信函；  4.掌握交易未能达成的善后函件的格式、注意事项和写作方法，能运用合适的表达技巧及表达方式撰写相关函件，帮助未来交易的达成、维持双方良好的贸易关系 |
| 交易履行信函 | 订货签约 | 1.掌握会签函的写作技巧与注意事项，能运用专业术语、典型句式撰写会签信函，要求格式规范、内容完整、逻辑合理；  2.知道订单和合同的主要条款，以及签订合同的一般流程和相关规则，掌握重点句子、专业词组，能逐项分析合同条款，并根据贸易情景起草撰写国际贸易合同，与客户确认 | 20 |
| 执行交易 | 1.掌握汇付、托收、信用证业务的业务流程及合理运用情境，能根据不同的贸易行情，正确选择共赢的付款方式；掌握相关函件的格式、注意事项和写作方法；  2.知道信用证支付的一般流程，了解信用证业务地基本术语与句型，能翻译信用证条款，根据要求进行信用证业务往来信函的写作：掌握催证函及改证函的写作技巧及注意点，能运用专业术语、典型句式撰写催证函，依据合同审核信用证，指出不符点，撰写改证函；  3.熟悉国际贸易运输流程、常用包装容器及包装方式，掌握运输相关的常用词汇和典型句型，以及装运须知和装运通知的区别、写作技巧及注意事项，能撰写租船订舱函电；能运用专业术语、典型句式撰写装运通知，与客户进行装运通知的沟通；  4.掌握国际贸易中三大基本险别、特殊险别及其英文表达，会根据不同情形选择合适的保险种类；了解货物运输保险投保步骤，掌握投保函的写作技巧及注意事项，能运用专业术语、典型句式撰写保险函，并正确解读投保申请表及保单；  5.掌握执行交易业务流程，能对执行交易业务流程要点有明确认知；能根据已知情景撰写整套信函，做到格式规范、内容完整、逻辑合理、专业准确 |
| 交易善后信函 | 投诉、索赔 | 1.了解索赔出现的缘由、索赔范围和解决途径，能准确理解罚金条款，掌握外贸业务中索赔的恰当处理方式；  2.掌握投诉函中常用的英语表达方式，会根据损失的情况，选择合适的投诉表达方式；  3.掌握索赔程序及索赔信函写作技巧，会翻译客户索赔信函，能按照相关法律、贸易惯例并结合商品特点，正确分析事故原因，运用准确的英文专业术语，选用合适的表达方式，向卖方提出索赔，撰写索赔信函 | 12 |
| 理赔 | 1.知晓理赔的知识点和写作技巧，会翻译理赔信函，能运用专业术语、典型句式、应用技巧撰写理赔函；  2.知道善后交易业务流程，掌握与客户进行理赔的步骤，能针对对方的投诉及企业的实际情况及时做出回复，并能合理分析对方的诉求，有针对地采取合适的理赔策略，在维护自身利益的同时，维护与客户之间良好的贸易关系，具有在国际贸易中处理纠纷的能力 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程思政元素，在教学中教师要将课程内容与育人目标相融合，将合作意识、大局观念、诚信意识等融入教学内容，培养学生自觉维护国家和企业利益的意识，养成严谨认真的工作态度。编制本课程的课程思政要素表，将立德树人根本任务贯穿于课程实施全过程，积极培育和践行社会主义核心价值观，让学生认识自己所肩负的弘扬中国精神的职责，在对外贸易业务中同时做好语言和文化使者。

2.坚持以学生为主体，贯彻以学生为中心的教学理念。教师应根据课程特点和学生认知发展规律，以学生的认知发展水平和已有的经验为基础，尊重学生的个体差异，通过情境模拟以及大量的交际性语言输入与输出训练来克服母语的干扰，培养学生的跨文化意识，激发学生的学习兴趣，培养学生外贸业务实操能力、英文商业书信的阅读与书写能力等。在进行教学时，应突出知识点、技能点，明确难点，可采用情景式、启发式、任务式等教学方法，帮助学生理解并掌握各知识点。

3.教学过程中，应创设与行业企业相近的教学情境和任务，充分利用校内实训基地，以工作任务为出发点，通过仿真业务，将出口商和进口商的信函按国际贸易进程均匀分布，接近真实业务处理，引导、激发学生的学习热情，使学生学有所用，同时对外贸中的风险有所认识，促进学生专业及职业关键能力的形成。对于学生外贸业务实操能力的培养，宜鼓励学生多关注外贸行业的前沿动态，引入典型案例、创设职业情境，并配以视频、现场示范等辅助教学手段；对于英文商业书信的阅读与书写能力的培养，实训中应时刻强调外贸函电书写原则，强化对专业术语、典型句式等的理解与训练，选择团队合作、翻转课堂等教学模式，运用慕课、虚拟仿真等信息化手段辅助教学，强化学生职业能力。

4.充分利用多媒体教学平台、仿真平台、语音室等教学设备和资源辅助教学，提供相关的案例信息、参考资料或网络资源，拓宽学生的知识面。通过运用虚拟仿真、微视频动画、图片、多媒体课件等信息化教学手段，组织学生参与课堂教学互动，提升实践能力。

5.将职业岗位要求融入相关教学实践活动，鼓励通过引入企业真实案例进行教学。加强学生规范意识、安全意识、法律意识和敬业精神的培养，使学生在知识和技能的学习中形成良好的职业品质和职业素养。

**（二）评价建议**

1.树立正确的教学质量观，强化以育人为目标的考核评价。通过过程评价与结果评价相结合、定量评价与定性评价相结合、自评与互评相结合，充分发挥评价的教育和激励作用，促进学生的全面发展。

2.评价方式既要关注学生专业知识，更要注重学生职业能力，根据不同的学习内容，选择典型任务、随堂练习、阶段作品等多元的评价方法。

3.教学评价要与相关的职业岗位技能鉴定相结合，与行业企业职业岗位要求相结合，与学生综合职业能力提高相结合。发挥教师、学生、家长、实训基地人员、企业技术人员、行业专家以及专业建设指导机构等不同评价主体在评价中的作用。

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方面，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.教材的编写与选用必须以本课程标准为依据。

2.教材内容要结合外贸业务员专业类岗位要求，要突出外贸业务知识与英语写作能力的融合，结合外贸行业前沿动态，把贸易规则的变化、各国政治经济文化的变迁编制到教材中去，反映时代特征与专业特色。

3.教材应符合中等职业学校学生的认知特征，图文并茂，以激发学生学习兴趣，帮助学生自主学习。

**（四）课程资源开发与利用建议**

1.教师应主动更新教学理念，学习新的教育教学理论和专业前沿资讯，同时要加强专业交流和实践演练，接受新知识、新技术和新理念。

2.配套本课程教学所需的常规必备教学参考书和电子读物，配备必要的国际贸易模拟实训室、语音室、商务模拟谈判室等教学场所，充分向学生开放，提高设备和读物的利用率。

3.充分发挥现代信息技术优势，利用仿真软件和多媒体课件辅助教学，引进优质教学资源，实现教学资源与成果的共享。

**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：**庞佳、徐美娟，江苏省江阴中等专业学校；张潇潇，无锡旅游商贸高等职业技术学校；陈欣，南京工程高等职业学校；沈会峰，上海跨赢信息科技有限公司）