

课程教学进度计划表

一、基本信息

课程名称	商务沟通				
课程代码	2060358	课程序号	3963	课程学分/学时	32
授课教师	王妍妍	教师工号	17011	专/兼职	专职
上课班级	旅游管理 B22-1 班	班级人数	26 人	上课教室	商学院 105 室
答疑安排	周一 13:00-15:30 ; 周三 08:30-11:00 ; 周三 13:00-15:30				
课程号/课程网站	超星平台: 40191118 https://mooc1.chaoxing.com/mooc-ans/mycourse/teachercourse?mooId=241399125&clazzid=93982961&ut=t&enc=ce68d663bdf464ed59cfb397306eb5e8&cpi=33777248&openc=c202c636c6792d1437c2c9e15d25f38f 钉钉: 67200010070				
选用教材	自编教材: 超星平台 (网络教材)				
参考教材与资料	1) 《沃顿商学院最受推崇的商务沟通课》 作者: 崔智东 郭志亮 台海出版社 出版时间: 2013 年 10 月 第一版 ISBN 9787516802618 2) 《商务沟通实务》(第二版) 作者: 郑兰先, 王双萍 北京大学出版社 出版时间: 2015 年 05 月 ISBN 9787301256848 3) 《商务沟通(第 8 版)》作者: (美) 斯科特·奥伯 (Scot Ober)、埃米·纽曼 (Amy Newman) 清华大学出版社 出版时间: 2013 年 09 月 ISBN 9787302334804 4) 《商务沟通》(第九版) 作者: 玛丽·埃伦·伽菲, 丹纳·洛伊 电子工业出版社 出版时间: 2017 年 06 月 ISBN 9787121318795				

二、课程教学进度安排

课次	课时	教学内容	教学方式	作业
1	2	第一章: 了解沟通的含义、目标、类型与形式; 了解沟通过程与应用及沟通的意义; 领会高效沟通的标准与方	讲课、讨论、视频播放	课外补充学习: 礼仪的内涵与原则; 中西方礼仪的差异

		法及商务沟通的发展趋势。		
2	2	第二章：体会有效口头表达的特征；体会言谈礼仪、规范与技巧以及语言艺术。体会人的语言表述是其“三观”及教养修养的外在体现。	讲课、播放视频、讨论等形式	课后补充学习：商业伦理与职业道德建设
3	2	第三章：领会“倾听”的概念、重要性、作用与类型；分析“如何成为一个好听众”：克服倾听障碍；提高倾听技巧。	讲课、讨论等形式	课后补充学习：行进间礼仪
4	2	第四章：分析非语言沟通的表现形式；了解非语言沟通的功能及其代替语言与强化效果与体现真相的作用	课堂情境演示、播放视频、讲课、讨论	课外补充学习：面部与头发及肢体保养与基本规范
5	2	第四章：掌握商务活动过程中相关的基本礼仪知识了解沟通交流时的行为规范，行走坐蹲等	情境视频播放、讨论	体会仪容美在职场中的意义
6	2	第四章：掌握商务礼仪相关基础知识及礼仪要求与规范，了解商务往来中的礼仪注意事项等。	讲课、视频播放、讨论等形式	课外补充学习：着装美与仪表美的原则与规范
7	2	第四章：商务礼仪的实践与应用。课堂演练	课堂情境演示、播放视频、讨论	课外补充学习：商务活动与企业拓展活动的着装
8	2	第五章：掌握商务活动中的电话沟通的要求、礼仪、技巧及注意事项；	讲课、视频播放、讨论等形式	商务活动中的行为礼仪的重要意义
9	2	第六章：了解面谈的实施、类型与技巧及注意事项	课堂情境演示、视频播放、讨论等形式	书面小组作业：仪容礼仪、仪表礼仪与仪态礼仪
10	2	第七章：演讲及演讲技巧与应用。了解及掌握演讲的基本要求与规范及演讲礼仪。进行课堂演练。	讲课、视频播放、讨论等形式	商务交往的行为基本礼仪
11	2	第八章：了解群体沟通的优缺点及常见形式	课堂情境演示、视频播放、讨论等形式	商务交往的行为礼仪的意义
12	2	第九章：了解求职信息获得渠道以及求职面试常见类型及特点；了解结构	讲课、视频播放、讨论等形式	商务通信联络礼仪：电话、传真与电子邮件的

		化面试及无领导小组讨论的应对技巧		使用规范与礼仪
13	2	第九章：求职面试。课堂讲解与演练	讲课、视频播放、讨论等形式	课外补充学习：会务仪典礼仪
14	2	第十章：掌握求职自荐信的写作要点；了解求职简历的准备事宜；了解求职书面材料书写内容与格式要求等	讲课、视频播放、讨论等形式	宴请筹备与出席及用餐礼仪
15	2	第十章：掌握求职自荐信的写作：学生写作点评	课堂情境演示、视频播放、讨论等形式	个人书面报告：商务宴会礼仪相关，用餐礼仪等（西餐）
16	2	第十一章：了解东西方文化的差异存在；体会与掌握跨文化沟通的主旨要求； 了解演讲与演示准备；掌握演讲的基本要求	讲课、视频播放、讨论等形式	课外补充学习；各国商务礼俗及禁忌。上交书面报告。

三、考核方式

总评构成	占比	考核方式
X1	50%	超星学习通平台学习成绩综合（出勤、章节学习、课堂参与互动、个人课内外作业、课堂测试、小组讨论等）
X2	20%	课堂汇报与课件演示
X3	20%	课堂活动与展示及口头表述
X4	10%	小组作业

任课教师： (签名) 系主任审核： (签名) 日期：2024年2月29日