

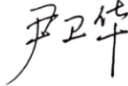


## 《商务沟通》本科课程教学大纲

## 一、课程基本信息

课程名称	(中文) 商务沟通				
	(英文) Business Communication				
课程代码	2060358	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	16	实践学时	16
开课学院	商学院	适用专业与年级		各专业 各年级	
课程类别与性质	专业选修课	考核方式		考察	
选用教材	自编	是否为马工程教材		否	
先修课程	普通话水平测试 2109002; 管理学 2060045 (3 学分)				
课程简介	<p>本课程研究在商务活动中,基本的商务沟通方式、方法与策略,以及商务沟通的实际应用技能和技巧等内容。包括:高效沟通的标准与方法、言语沟通的艺术、倾听技巧、非语言沟通、电话沟通、会议沟通、演讲与演示、求职面试、面谈、群体沟通以及跨文化沟通等内容。</p> <p>高效沟通的素质与能力,在当代人热衷于网络虚假的虚拟环境交往模式的今天尤为重要。也是职业人在现实的商务活动情境下,极其重要的专业基础能力以及必备的职业素质与素养,良好的商务沟通能力是学生未来职业生涯顺利发展的决定性要素之一。</p> <p>通过本课程学习,学生们不仅掌握基本的商务沟通的基本理论知识通过案例分析与实训实践,强化对学生们情境语言驾驭能力与沟通影响力等基本能力的培养,全面提升学生良好的表达能力与高效的沟通能力以及分析问题与解决问题的能力。树立学生职场上的商务礼仪理念,以具备商务社交礼仪的基本技能和素养。培养学生沟通与礼仪修养,提升职业社交中的沟通与礼仪素质及商务交往中礼仪规范的实践能力,并树立个人与企业的良好形象,以适应未来职业活动的需要。</p>				
选课建议与学习要求	<p>对于商学院的学生来说,是未来职业工作活动中必需的基本能力与素质的培养与提升的课程。学习商务沟通与礼仪有以下一些要求:① 积极的学习态度:保持开放的心态,愿意学习和适应新的礼仪规范。② 观察力:留意周围的商务场景,观察他人的行为举止,从中学习。③ 实践能力:将所学的礼仪知识运用到实际情境中,提高实际操作能力。④ 自我反思:定期反思自己的行为,发现不足并加以改进。⑤ 尊重和包容:尊重不同文化和背景的人,展现出包容和灵活的态度。⑥ 团队合作:在商务活动中,学会与他人合作,共同展现良好的礼仪。⑦</p>				

	持续学习: 商务礼仪是不断发展的, 要保持学习的心态, 不断更新知识。通过参加课程、阅读相关书籍、观看视频以及与有经验的人交流来提升商务礼仪技巧。		
大纲编写人	 (签名)	制/修订时间	2024.01.06
专业负责人	 (签名)	审定时间	2024.02.29
学院负责人	 (签名)	批准时间	2024.03.01

## 二、课程目标与毕业要求

### (一) 课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	了解商务沟通及其的概念和重要性; 掌握商务沟通的基本知识及商务活动中的基本规范。
	2	提高沟通技巧及跨文化沟通的能力
技能目标	3	行为举止得体, 遵循礼仪规范, 提升职业形象
	4	提升沟通技巧与社交能力, 以及跨文化交流能力, 促进人际关系管理
素养目标 (含课程思政目标)	5	诚信尽责, 勇于担当(培养服务和奉献意识)
	6	团队工作中, 协作与合作的能力; 及跨文化沟通交流能力

### (二) 课程支撑的毕业要求

L01 品德修养: 拥护中国共产党的领导, 坚定理想信念, 自觉涵养和积极弘扬社会主义核心价值观, 增强政治认同、厚植家国情怀、遵守法律法规、传承雷锋精神, 践行“感恩、回报、爱心、责任”八字校训, 积极服务他人、服务社会、诚信尽责、爱岗敬业
④ 诚信尽责, 为人诚实, 信守承诺, 勤奋努力, 精益求精, 勇于担当。
L03 表达沟通: 理解他人的观点, 尊重他人的价值观, 能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。
① 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。
L06: 协同创新: 同群体保持良好的合作关系, 做集体中的积极成员, 善于自

我管理和团队管理; 善于从多个维度思考问题, 利用自己的知识与实践来提出新设想。
① 在集体活动中能主动担任自己的角色, 与其他成员密切合作, 善于自我管理和团队管理, 共同完成任务。
L08: 国际视野: 具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力, 有国际竞争与合作的意识。
② 理解其他国家历史文化, 有跨文化交流能力。

### (三) 毕业要求与课程目标的关系

毕业要求	指标点	支撑度	课程目标	对指标点的贡献度
L01	⑤	M	爱岗敬业, 热爱所学专业, 勤学多练, 锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规, 在实习实践中自觉遵守职业规范, 具备职业道德操守。	100%
L03	②	H	应用书面或口头形式, 阐释自己的观点, 有效沟通。	70%
			与其他成员密切合作, 共同完成任务。	30%
L06	①	M	奉献社会: 具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力。	100%
L08	②	H	理解其他国家历史文化, 有跨文化交流能力。	100%

## 三、课程内容与教学设计

### (一) 各教学单元预期学习成果与教学内容

第1单元 绪论	理论课时 2	实践课时 0
<p>教学内容:</p> <p>1.1 沟通目标与类型</p> <p>1.2 沟通过程图及其应用</p> <p>1.3 高效沟通的标准与方法</p> <p>1.4 商务沟通的发展趋势</p> <p>知识要求:</p> <p>① 了解沟通的含义、目标与类型;</p> <p>② 知道沟通过程及沟通过程的障碍因素分析以及越过沟通障碍的具体措施;</p> <p>③ 掌握高效沟通的标准与方法;</p> <p>④ 理解商务沟通的发展趋势。</p> <p>能力要求:</p> <p>能够通过分析与体会高效沟通的标准与方法, 学习运用高效沟通的能力。</p>		

课程思政：

体会与理解高效沟通在商务活动及交流中的重要意义和作用。

教学难点：

高效沟通的标准和方法。

**第2单元 言语沟通的艺术**                      **理论课时 2**      **实践课时 0**

教学内容：

2.1 有效口头表达的特征

2.2 言谈礼仪

2.3 语言艺术

知识要求：

- ① 了解有效口头表达的要素特征及效果特征；
- ② 分析并学习言谈礼仪的基本讲话技巧，以及语言表达的规范与礼仪；
- ③ 学习并体会常用的语言艺术表现方法。

能力要求：

提高准确与清晰的有效口头表达的能力。

课程思政：

贯彻提升自己语言艺术，养成良好的语言礼仪习惯的学习与实践思想。

教学难点：

基本讲话技巧及语言表达的规范与礼仪。

**第3单元 倾听技巧**                      **理论课时 2**      **实践课时 0**

教学内容：

3.1 倾听的概述

3.2 如何成为一个好听众

知识要求：

- ① 理解倾听的概念、重要性、类型，了解倾听的障碍；
- ② 学习并掌握如何克服倾听者障碍，提高倾听技巧，学会对员工、顾客、上级的倾听。

能力要求：

提升并加强倾听的能力。

课程思政：

理解并重视倾听是一个视觉、听觉的过程，是思想、情感、信息兼收并蓄的过程。

教学难点：

如何成为一个好听众。

**第4单元 非语言沟通**                      **理论课时 6**      **实践课时 0**

教学内容：

4.1 非语言沟通的功能

4.2 非语言沟通的表现形式

4.3 非语言沟通相关礼仪知识

知识要求:

- ① 分析非语言沟通代替语言的要求,其强化效果作用,体现真相的作用;
- ② 掌握非语言沟通的环境,非语言沟通表现形式的分类;
- ③ 运用非语言沟通相关礼仪知识:服饰礼仪、见面礼仪、目光礼仪、馈赠礼仪。

能力要求:

学会运用非语言沟通礼仪的知识增强商务沟通效果的能力。

课程思政:

培养并建立注重良好的非语言沟通的行为能力及习惯。

教学难点:

非语言沟通相关礼仪知识。

**第5单元 电话沟通**                      **理论课时1**      **实践课时0**

教学内容:

- 5.1 商务活动中的电话使用要求
- 5.2 电话礼仪
- 5.3 打电话的技巧
- 5.4 接电话的技巧
- 5.5 使用手机应该注意的问题

知识要求:

- ① 理解通话时间、地点、对象、内容的选择,分析打电话的原因;
- ② 学习并运用电话礼仪中的声音控制、措辞;
- ③ 分析并运用打电话与接电话的准备工作,通话过程中的技巧,结束电话后的整理工作;
- ④ 综合学习手机放置的位置,注意使用的场合,注意通话的方式,选择合适的铃声,尊重他人隐私。

能力要求:

通过电话进行有效沟通的能力。

课程思政:

通过学习电话礼仪,体会利用好电话可以是沟通工作事半功倍,也是商务人员必备的知识的重要意义。

教学难点:

拨打与接听电话的技巧与礼仪。

**第6单元 面谈**                      **理论课时1**      **实践课时0**

教学内容:

- 6.1 面谈概述
- 6.2 面谈计划的制订
- 6.3 面谈的实施
- 6.4 常见的面谈类型及技巧总结

知识要求：

- ① 了解面谈的概念、特征与性质；
- ② 领会面谈计划的制订过程；
- ③ 掌握面谈实施的过程；
- ④ 体会运用信息收集面谈、雇佣选聘面谈、绩效评估面谈、离职面谈、销售面谈的技巧。

能力要求：

运用所学面谈技巧，进行有效的面谈沟通。

课程思政：

理解并重视面谈的意义，学会有效沟通。

教学难点：

常见的面谈类型及技巧总结。

#### **第7单元 演讲与演示技巧的应用**

理论课时 1

实践课时 0

教学内容：

- 7.1 演讲与演示的准备
- 7.2 发表演讲
- 7.3 视觉辅助工具的使用

知识要求：

- ① 了解演讲与演示的准备工作：听众分析、确定目标、整理思路，以及准备有效的视觉帮助工具，对演讲进行演练，注重放松心情；
- ② 掌握发表演讲的过程与内容：组织演讲结构，注重演讲与演示过程中的非语言沟通，展现你的声音，保持听众注意力；
- ③ 了解视觉辅助工具的使用：选择设备，编写信息题目，使用视觉辅助工具的规则和技巧

能力要求：

演讲与演示技巧的实际应用。

课程思政：

重视演讲与演示在商务沟通中的重要作用及影响。

教学难点：

发表演讲的过程及内容。

#### **第8单元 群体沟通**

理论课时 1

实践课时 0

教学内容：

- 8.1 群体沟通的优缺点及常见形式
- 8.2 组织会议的工作重点
- 8.3 参加会议

知识要求：

- ① 了解群体沟通的优缺点、影响沟通效率的因素、常见形式；
- ② 掌握组织会议的工作重点；
- ③ 知晓参加会议准备工作的要点，以及关于积极参与的指导。

能力要求：

具有组织会议的实际操作能力。

课程思政：

明确组织及参加会议对于群体沟通的重要意义。

教学难点：

组织会议的工作重点。

**第9单元 求职面试技巧      理论课时1      实践课时0**

教学内容：

- 9.1 求职信息的获得来源
- 9.2 求职面试的常见类型及特点

知识要求：

- ① 知晓求职信息的获取正式及非正式渠道；
- ② 知晓求职面试的常见类型及特点；
- ③ 理解并掌握结构化面试的应对技巧；
- ④ 理解并掌握无领导小组讨论的具体技巧。

能力要求：

具有能够应对实际现场面试的能力；运用互联网等各种渠道了解求职信息获取的能力。

教学难点：

结构化面试及无领导小组讨论的应对技巧。

**第10单元 求职面试材料的准备      理论课时2      实践课时0**

教学内容：

- 10.1 自荐信的写作
- 10.2 求职简历的准备
- 10.3 英文求职书面材料的准备

知识要求：

- ① 熟悉并运用自荐信的基本格式与内容、注意事项、主要内容；
- ② 掌握求职简历的注意事项、一般格式、成功要诀；

<p>③ 掌握英文求职信书面材料的准备。</p> <p>能力要求： 实际书写自荐信、求职简历及英文求职书面材料的能力。</p> <p>课程思政： 重视并意识到写好自荐信、中英文求职简历的重要性。</p> <p>教学难点： 自荐信、中英文求职简历的写法。</p> <p><b>第 11 单元 跨文化沟通      理论课时 1      实践课时 0</b></p> <p>教学内容： 11.1 掌握跨文化沟通技巧的意义 11.2 东西方文化的差异 11.3 跨文化沟通的技巧</p> <p>知识要求： ① 了解跨文化沟通的含义；认识到跨文化沟通的日益重要性； ② 知晓东方文化的差异及跨文化沟通中文化差异的对策； ③ 掌握跨文化沟通的常用技巧及特殊技巧。</p> <p>能力要求： 具有进行跨文化沟通的实际应用能力。</p> <p>教学难点： 跨文化沟通的常用技巧与特殊技巧。</p>
--

(二) 教学单元对课程目标的支撑关系

教学单元 \ 课程目标	1	2	3	4
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法及商务沟通的发展趋势。	√		√	
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。	√		√	√
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。	√	√	√	√



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	√			√
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	√			
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。	√	√	√	√
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； 第七章：了解面谈的实施、类型与技巧及注意事项	√	√	√	√
第八章：了解群体沟通的优缺点及常见形式； 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；了解结构化面试及无领导小组讨论的应对技巧	√		√	√
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	√			√
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		√		
同学限时演讲+第二、四、七章内容综合； 随堂点评：课件制作+内容体现+语言表达+态势形象+演讲效果	√		√	
同学限时演讲+第二、四、七章内容综合； 随堂点评：课件制作+内容体现+语言表达+态势形象+演讲效果		√		√
同学限时演讲+第二、四、七章内容综合； 随堂点评：课件制作+内容体现+语言表达+态势形象+演讲效果	√		√	
同学限时演讲+第二、四、七章内容综合； 随堂点评：课件制作+内容体现+语言表达+态势形象+演讲效果	√	√	√	
同学限时演讲+第二、四、七章内容综合； 随堂点评：课件制作+内容体现+语言表达+态势形象+演讲效果		√		√

课程学习总结	√		√	
--------	---	--	---	--

### (三) 课程教学方法与学时分配

教学单元	教与学方式	考核方式	学时分配		
			理论	实践	小计
第一单元	讲课、讨论、视频播放	平台练习与作业	2		
第二单元	讲课、播放视频、讨论等形式	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
第三单元	讲课、讨论等形式	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
第四单元	课堂情境演示、播放视频、 讲课、讨论	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
第五单元	情境视频播放、讨论	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
第六单元	讲课、视频播放、讨论等形式	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
第七单元	课堂情境演示、播放视频、 讨论	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
第八单元	讲课、视频播放、讨论等形式	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
第九单元	课堂情境演示、视频播放、 讨论等形式	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
第十单元	讲课、视频播放、讨论等形式	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
第十一单元	课堂情境演示、视频播放、 讨论等形式	平台练习与作业 讨论、抢答	2		
课堂实践	边学边做，现场小组活动	平台练习与作业 讨论、抢答		2	
课堂实践	边学边做，现场小组比赛	平台练习与作业 讨论、抢答		2	
课堂实践	现场演示汇报	演讲汇报与展示		2	
课堂实践	现场演示汇报	演讲汇报与展示		2	
期末课程总结				2	
合计			22	10	

### 四、课程思政教学设计

商务沟通的课程思政教学设计是将思想政治教育融入商务礼仪课程中，旨在培养学生正确的价值观、职业道德和社会责任感。以下是一些建议：

明确教育目标：确立课程的思政教育目标，如培养学生的社会责任感、职业道德、团队合作精神等。

**精选课程内容:** 选择与思政教育相关的内容, 如商务沟通与礼仪的历史背景、文化内涵等, 以增强学生的文化自信和民族自豪感。

**融入案例分析:** 引入具有思政教育意义的案例, 如企业社会责任实践、优秀企业家的事迹等, 引导学生思考和讨论。

**开展实践活动:** 组织学生参与社区服务、志愿者活动等, 让学生在实践中体验和践行商务沟通及礼仪的思政教育价值。

**教学方法创新:** 采用情境模拟、角色扮演等教学方法, 增强学生的体验感和参与度, 提高思政教育的实效性。

**评价与反馈:** 建立科学的评价机制, 关注学生在商务礼仪和思政素质方面的全面进步, 及时给予反馈和指导。

**教师示范引导:** 教师应具备扎实的商务沟通及其礼仪知识和良好的思想政治素质, 以身作则, 引导学生树立正确的价值观和行为准则。

**跨学科合作:** 与其他学科(如心理学、社会学等)合作, 共同探讨商务沟通与礼仪与思政教育的融合点, 提升教学质量。

**持续改进:** 根据教学反馈和学生需求, 不断调整和完善课程设计, 确保思政教育的有效性和针对性。

**营造良好氛围:** 在教学过程中注重师生互动、尊重学生意见、鼓励学生发言, 营造民主和谐的教学氛围。

通过以上设计, 商务沟通与礼仪的课程思政教学旨在培养学生全面发展的人才, 使其不仅具备专业技能, 还具有坚定的理想信念、高尚的道德情操和强烈的社会责任感。这样的教学设计有助于提升学生的综合素质和社会适应能力, 为社会培养出更多优秀的人才。

通过商务沟通及其礼仪的学习和实践, 培养学生的爱国情怀、社会责任感和职业道德观念, 提高学生的综合素质。结合国家政策法规、社会热点问题等, 引导学生思考商务礼仪与职业道德、社会责任的关系。结合课程内容, 引导学生关注国家政策法规、社会热点问题等, 培养学生的爱国情怀和社会责任感。通过学生的课堂讨论、作业等内容, 评价学生的爱国情怀、社会责任感和职业道德观念。旨在将商务沟通课程与思政教育相结合, 培养学生的综合素质和社会责任感, 为培养高素质人才做出贡献。

## 五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标				合计
			L014	L031	L061	L082	
X1	40%	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)	20	40	20	20	100
X2	30%	课堂汇报与演示	10	70	20		100
X3	20%	小组作业	10	40	50		100
X4	10%	课件制作		40	60		100

## 评价标准细则 (选填)

考核项目	课程目标	考核要求	评价标准			
			优 100-90	良 89-75	中 74-60	不及格 59-0
X1	1	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）。其中，作业三次；课堂抢答加分10分；小组讨论给出小组分数；参加课堂互动给加分5分，按照相应的分数比例分数权重，给出分数，由系统自动合分得出总分结果。出勤10%，课件学习10%，课堂互动抢答20%，小组讨论20%，线上作业40%。				
X2	2	进行限定主题的现场演讲，同时配合展示课件内容。	表达：口齿清晰、自然流畅，准确建明，语速适当，富有节奏感，脱稿演讲。情感：声情并茂，抑扬顿挫，符合情感变化，具有感染力。语音：声音洪亮，普通话标准。举止：讲究演讲技巧，动作恰当，自然得体，朝气蓬勃，精神饱满。	表达：口齿清晰、自然流畅，准确，语速适当，较有节奏感，脱稿演讲。情感：声情并茂，抑扬顿挫，符合情感变化，具有感染力。语音：声音清晰，普通话标准。举止：讲究演讲技巧，动作恰当，自然得体，精神较饱满。	表达：口齿清晰、自然流畅，基本脱稿演讲。情感：声情并茂，抑扬顿挫，符合情感变化，具有感染力。语音：声音洪亮，普通话标准。举止：讲究演讲技巧，动作恰当，自然得体，朝气蓬勃，精神饱满。	表达：口齿比较清晰，欠自然流畅，语速欠适当，未能脱稿演讲或者声音太低。欠缺情感：没有情感变化，感染力较弱。普通话欠标准。举止紧或张胆怯。
X3	3	小组项目形式个人报告内容：以小组形式完成商务沟通相关内容的PPT制作以及小组单位形式的个人展示汇报。 要求：非常熟练地利用互联网收集	小组成员配合紧密，各个成员协作互助，每个成员发言热情，表述流畅内涵丰富，主题突出，表述生动，组长组织有序，团队合作积极富有激情。	小组成员较好配合，各成员能够协作互助，大多数成员发言热情，表述流畅内涵较为丰富，主题比较突出，表述较为生动，组长组织有序，团队合作比较积极认真。	小组成员尚能配合，各成员能较好协作互助。部分成员发言较为热情，大多成员表述清晰，主题较为明确。组长能组织团队合作比较积极认真。	小组成员不够配合，各成员未能较好协作完成项目任务。部分成员发言不够积极热情，表述欠清晰。组长组织不够，团队合作欠协作互助。

		大量的与主题有关的信息,承担起小组项目的职责,与他人合作无间,将自己的成果与他人共享,在规定的时间内有组织并出色地完成任任务。在小组中起领导或辅助作用,吸收接纳并能给出建议,并帮助其他小组成员,对最终的成果有着举足轻重的贡献。构思巧妙,想象合理,发言语言表达能力强,有个人的特色。				
X4	4	图文并茂,主次清晰,层次段落有序,版面鲜明,善用图表和图片,语言精练,内容重点突出,并高度概括,中心明确,构图简洁明了。	中心非常明确,内容具体充实,观点准确鲜明。结构很完整,条理很清楚,分段很恰当。文体规范,语言通畅,没有语病。	中心较为明确,内容较为具体,观点基本准确。结构基本完整,条理基本清楚,分段基本恰当。文体规范	中心非常明确,内容具体充实,观点准确鲜明。结构很完整,条理很清楚,分段很恰当。文体规范,语言通畅,没有语病。	中心较为明确,内容较为具体,观点基本准确。结构基本完整,条理基本清楚,分段基本恰当。文体规范

## 六、其他需要说明的问题

① 本课程属于实践应用行的实操课程，以学生的应用实践以及能力素养培养为主，理论知识的理解辅助实训实践。② 课外知识拓展学习要求更多更广泛。