



课程标准

职场实用英语

2024 修订

目录

一、课程基本信息	3
二、课程性质与任务	3
(一) 课程性质	3
(二) 课程任务	3
三、课程设计思路与目标	4
(一) 设计思路	4
(二) 课程目标	4
四、课程结构与内容	5
(一) 课程结构	5
(二) 课程内容	9
(三) 实践教学	15
四、学生考核与评价	17
(一) 考核方法	17
(二) 实践成绩评定	17
(三) 综合成绩构成	17
(四) 各部分评分参照指标 (参照以下指标)	18
五、教学实施与保障	18
(一) 任课教师要求	18
(二) 校内外实践教学条件要求	18
(三) 课程资源的开发与利用	19
(四) 教材与参考资料	19
(五) 教学方法和手段	20
(六) 教学评估与考核	20

一、课程基本信息

【课程名称】职场实用英语

【开课时间】第二第三学期

【学时/学分数】144 学时/4 学分

【课程类型】专业必修课

【适用的专业范围及层次】商务英语专业

【授课系部】电子商务创业学院

二、课程性质与任务

（一）课程性质

《职场实用英语》课程以与《实用英语交际职业技能等级标准》及“实用英语交际职业技能等级考试”的要求相对应，涉及事务安排、产品操作与研发、客户服务、业务推广和商品交易、商务接待等工作领域。共二十个单元。单元内板块设计体现完整的工作流程，通过信息获取、处理和交流的过程，引导学生借助所学内容和技能使用英语完成工作任务。教材各单元设计不同的职场人物，根据人物在不同工作领域遇到的典型工作任务设计职场情境。

本课程在学生完成职场交际任务的同时，注重培养其语言能力、语用能力、跨文化交际能力和思辨能力。教材每单元设置拓展学习板块，呈现与单元主题相关的素材，展示多元文化，旨在提开学生的国际视野，培养家国情怀，树立文化自信。

（二）课程任务

本课程旨在让学生通过学习掌握职场英语知识和相关技能，加强英语口语和听力能力，掌握与职场相关的语言和文化背景，提高学生的专业能力、方法能力和社会能力，培养学生的综合职业素质和行动能力。通过本课程的学习，学生将培养实际应用英语进行交际的能力，掌握职场行业中的常规知识和相关技能，为将来从事相关职业做好准备。

三、课程设计思路与目标

（一）设计思路

本课程设计依据商务英语专业职场方向的工作任务和职业能力分析要求进行。主要目的是打破传统学科课程模式，转向以工作任务为中心的课程内容组织，让学生在完成具体项目的过程中学会相应的工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。教学内容突出对学生职业能力的培养，所选理论知识紧密围绕工作任务完成的需要进行。

（二）课程目标

1、知识目标：

- 学生能够理解并掌握商务英语中的关键概念和术语，如团队建设、客户服务、产品介绍等。
- 学生能够了解商务沟通的基本流程和策略，包括口头和书面沟通技巧。
- 学生能够识别并使用商务英语中常见的专业词汇，如市场调研、展会参展、商务邮件撰写等。
- 学生能够了解不同商务场景下的礼仪和文化差异，提升跨文化交际能力。
- 学生能够掌握商务英语中的基本写作结构和表达方式，如商务邮件、报告、公告等。

2、技能目标：

- 学生能够在模拟商务场景中进行有效的口头沟通，如团队建设活动、客户咨询、产品推介等。
- 学生能够撰写结构清晰、内容准确的商务英语文档，如预订邮件、市场调研报告、展会介绍等。
- 学生能够通过角色扮演和模拟对话，提高在实际商务环境中的沟通和应对能力。
- 学生能够运用商务英语进行有效的信息收集和整理，如市场调研、客户反馈分析等。

- 学生能够在团队合作中发挥积极作用，通过协作完成任务，提升团队协作和领导能力。

3、思政目标：

- 培养学生的团队精神和集体荣誉感，通过团队建设活动和项目合作，增强团队协作意识。
- 通过商务英语教学，培养学生的诚信、责任感和专业精神，以及尊重多元文化的态度。
- 在商务英语的学习过程中，鼓励学生积极参与社会实践，提升社会责任感和职业道德。
- 培养学生的创新思维和问题解决能力，通过案例分析和项目实践，学会在商务环境中独立思考。
- 通过商务英语的学习，引导学生树立正确的职业观念，为将来的职业生涯打下坚实的基础。

四、课程结构与内容

（一）课程结构

职场实用英语（初级）

单元一：团队建设活动公告（Unit 1 Announce a team building event）

内容：介绍团队建设活动的目的和重要性，学习如何准备和进行有效的口头公告。

重点：掌握公告的基本结构，包括时间、地点、参与者等关键信息。

难点：确保信息的完整性和表达的简洁性。

单元二：撰写酒店预订邮件（Unit 2 Write a hotel reservation email）

内容：学习如何撰写结构清晰、信息完整的酒店预订邮件。

重点：了解预订邮件的关键要素，如房型、人数、预算等。

难点：使用礼貌和专业的语言与酒店沟通。

单元三：编写快速操作指南（Unit 3 Write a quick operation guide）

内容：介绍如何编写简洁、易懂的产品操作指南。

重点：使用简单的语言和清晰的步骤说明。

难点：在有限的空间内提供完整的操作信息。

单元四：回复技术询问（Unit 4 Reply to technical enquiries）

内容：学习如何理解和回复客户的技术问题。

重点：掌握基本的沟通技巧和问题解决策略。

难点：提供准确的技术信息并确保客户满意。

单元五：制定商务旅行行程（Unit 5 Make a business trip itinerary）

内容：介绍如何规划和安排商务旅行的行程。

重点：考虑行程的实用性和客户的个人喜好。

难点：处理突发情况和行程变动。

单元六：接待商务客户（Unit 6 Receive a business client）

内容：学习商务接待的礼仪和沟通技巧。

重点：展现专业和热情，理解跨文化交际原则。

难点：处理文化差异带来的沟通障碍。

单元七：撰写市场研究报告（Unit 7 Write a market research report）

内容：介绍如何分析市场数据并撰写报告。

重点：提炼关键信息，提出市场策略建议。

难点：确保报告的客观性和准确性。

单元八：新产品推介（Unit 8 Introduce a new product）

内容：学习如何有效地推介新产品。

重点：突出产品特点，吸引客户兴趣。

难点：处理客户疑问，建立信任。

单元九：回复客户咨询（Unit 9 Reply to customer queries）

内容：学习如何回复客户关于产品或服务的询问。

重点：提供详尽信息，保持客户满意度。

难点：平衡信息的详细程度和简洁性。

单元十：撰写订单确认邮件（Unit 10 Write an order confirmation email）

内容：学习如何撰写包含所有必要信息的订单确认邮件。

重点：使用专业语言，确保信息准确。

难点：处理订单变更和客户特殊要求。

职场实用英语（中级）

单元一：汇报活动（Unit 1 Report an activity）

内容：掌握如何组织和口头报告团队建设活动。

重点：学习团队建设相关词汇和报告结构。

难点：将理论知识转化为实际的口头报告能力。

单元二：安排酒店预订（Unit 2 Arrange a hotel booking）

内容：了解酒店预订流程及与酒店沟通的技巧。

重点：掌握酒店预订的专业词汇和邮件写作。

难点：处理预订过程中的细节信息和文化差异。

单元三：起草维护说明（Unit 3 Draft maintenance instructions）

内容：学习如何撰写清晰准确的产品维护指南。

重点：使用正确的术语和表达方式描述维护步骤。

难点：确保维护说明的逻辑性和用户理解性。

单元四：提出产品升级建议（Unit 4 Present a product upgrading proposal）

内容：掌握如何撰写产品升级提案。

重点：分析产品特性和客户需求，提出改进方案。

难点：整合跨学科知识，撰写有说服力的提案。

单元五：介绍公司（Unit 5 Introduce a company）

内容：学习如何向客户或合作伙伴介绍公司。

重点：掌握公司介绍的结构和关键信息点。

难点：吸引听众注意力并维持其兴趣。

单元六：处理客户投诉（Unit 6 Handle customer complaints）

内容：学习如何有效地回应和解决客户投诉。

重点：撰写专业的投诉回应邮件，提供解决方案。

难点：在保持客户满意度的同时，处理复杂的投诉情况。

单元七：撰写市场研究报告（Unit 7 Write a market research report）

内容：掌握如何撰写结构完整、数据准确的市场研究报告。

重点：分析市场数据，撰写清晰、有逻辑的报告。

难点：从大量数据中提炼关键信息并进行准确分析。

单元八：广告产品（Unit 8 Advertise a product）

内容：学习如何为产品撰写吸引人的广告文案。

重点：创造性地表达产品特点，吸引目标市场。

难点：在广告中融入文化元素，选择合适的广告媒介。

单元九：谈判价格（Unit 9 Negotiate prices）

内容：学习如何在商务谈判中有效地讨论价格。

重点：掌握价格谈判的策略和技巧。

难点：理解不同文化背景下的谈判习惯，达成双方都满意的协议。

单元十：撰写订单确认邮件（Unit 10 Write an order confirmation email）

内容：学习如何撰写包含所有必要信息的订单确认邮件。

重点：使用专业语言，确保信息准确。

难点：处理订单变更和客户特殊要求。

(二) 课程内容

职场实用英语（初级）

单元	教学内容	知识目标	技能目标	思政目标	学时
Unit 1: Announce a team building event	<p>Scenario: 介绍团队建设活动的目的和背景。</p> <p>Set the task: 让学生了解宣布团队建设活动的任务。</p> <p>Prepare for the task: 通过听力和阅读练习, 让学生熟悉团队建设活动的相关信息。</p> <p>Develop the strategies: 讨论如何组织信息和撰写口头公告。</p> <p>Fulfil the task: 学生尝试撰写并进行口头公告。</p> <p>To extend: 学生通过角色扮演练习, 模拟实际的口头公告场景。</p>	<p>学生能够理解并掌握团队建设活动公告的基本结构和内容。</p> <p>学生能够识别并记录团队建设活动的关键信息, 如时间、地点、参与者等。</p> <p>学生能够了解团队建设活动的目的和重要性。</p>	<p>学生能够准备并进行有效的口头公告, 包括使用适当的沟通技巧和表达方式。</p> <p>学生能够在团队建设活动中积极参与, 通过实践活动提升团队合作和沟通能力。</p> <p>学生能够撰写和组织团队建设活动的书面公告, 确保信息清晰、准确。</p>	<p>培养学生的团队精神和集体荣誉感, 通过团队建设活动增强团队凝聚力。</p> <p>通过参与团队建设活动, 学生能够认识到团结协作的重要性, 学会在团队中发挥个人作用。</p> <p>在团队建设活动中, 学生能够学会尊重他人, 理解多样性, 促进和谐的工作环境。</p>	8
Unit 2: Write a hotel reservation email	<p>Scenario: 描述需要预订酒店的场景和要求。</p> <p>Set the task: 学生需要为一次商务会议预订酒店。</p> <p>Prepare for the task: 学生学习如何收集和整理预订所需的信息。</p> <p>Develop the strategies: 讨论预订邮件的结构和礼貌用语。</p> <p>Fulfil the task: 学生撰写一封酒店预订邮</p>	<p>学生能够了解并掌握撰写酒店预订邮件所需的关键信息, 如房间类型、设施要求、餐饮安排等。</p> <p>学生能够理解并使用与酒店预订相关的专业词汇和表达方式。</p> <p>学生能够了解酒店预订流程和注意事项, 如提前预订、预算控制等。</p>	<p>学生能够独立撰写结构清晰、信息完整的酒店预订邮件。</p> <p>学生能够在实际情境中运用所学知识, 与酒店工作人员进行有效沟通, 完成预订任务。</p> <p>学生能够通过角色扮演等活动, 提高在商务沟通中的实际操作能力。</p>	<p>培养学生的责任感和细致的工作态度, 通过预订酒店活动, 学会为团队考虑, 确保会议顺利进行。</p> <p>通过团队合作完成任务, 增强学生的团队协作意识和集体主义精神。</p> <p>在预订过程中, 培养学生</p>	8

	件。 To extend: 学生通过模拟对话, 练习与酒店工作人员沟通预订事宜。			的诚信意识, 确保信息准确无误, 尊重酒店工作人员的劳动成果。	
Unit 3: Write a quick operation guide	Scenario: 介绍需要为新设备编写操作指南的场景。 Set the task: 学生被要求为一款新设备编写操作指南。 Prepare for the task: 学生学习如何理解设备操作和编写指南。 Develop the strategies: 讨论如何使用简单语言和清晰步骤说明。 Fulfil the task: 学生撰写操作指南并进行翻译练习。 To extend: 学生讨论并实践如何改进指南的易用性。	学生能够理解并掌握撰写快速操作指南所需的关键信息, 包括产品操作步骤、安全提示等。 学生能够了解和使用与办公设备操作相关的专业术语和表达方式。 学生能够认识到在编写操作指南时需要考虑的写作风格和结构。	学生能够独立撰写简洁明了的操作指南, 确保信息传达清晰、逻辑性强。 学生能够通过实践, 如角色扮演或模拟操作, 提高撰写和解释操作指南的能力。 学生能够运用适当的语言风格和句式, 如祈使句和现在时态, 来编写操作指南。	培养学生的责任感和细致的工作态度, 通过编写操作指南, 确保同事能够安全、高效地使用办公设备。 通过团队合作和讨论, 增强学生的团队协作意识和集体主义精神。 在编写操作指南的过程中, 培养学生的创新思维和问题解决能力, 鼓励他们在遇到问题时主动寻求解决方案。	8
Unit 4: Reply to technical enquiries	Scenario: 描述客户遇到技术问题并寻求帮助的场景。 Set the task: 学生需要回复客户的技术询问。 Prepare for the task: 学生通过听力练习了解常见技术问题。 Develop the strategies: 讨论如何提供有效的技术支持和解决方案。 Fulfil the task: 学生	学生能够理解并掌握处理客户技术询问的基本流程和关键信息, 包括客户信息和技术细节。 学生能够了解和使用与客户服务相关的专业术语, 如“enquiry”, “advisor”, “battery”, “standby”, “warranty period”等。 学生能够认识到售后服务在企业中的重要性, 以及如何通过有	学生能够收集和整理客户技术询问的相关信息, 包括产品型号、购买时间、问题描述等。 学生能够运用适当的沟通技巧, 如礼貌用语、问题解决策略, 来回复客户的技术询问。 学生能够通过	培养学生的服务意识和责任感, 通过学习如何妥善处理客户技术问题, 提升其职业素养。 通过团队合作和讨论, 增强学生的团队协作能力和集体主义精神。	8

	撰写回复邮件并进行角色扮演。 To extend: 学生讨论如何提高客户服务效率。	效的沟通技巧来提升品牌形象和客户忠诚度。	角色扮演和模拟对话,提高处理客户技术问题的能力,包括提供解决方案和安排维修服务。	在处理客户技术问题的过程中,培养学生的诚信和专业精神,确保信息准确无误,尊重客户权益。	
Unit 5: Make a business trip itinerary	Scenario: 介绍为客户规划商务旅行的任务。 Set the task: 学生需要为一次商务旅行制定行程。 Prepare for the task: 学生学习如何收集旅行相关信息。 Develop the strategies: 讨论如何平衡行程安排和客户需求。 Fulfil the task: 学生制定并分享他们的旅行计划。 To extend: 学生讨论如何应对旅行中的突发情况。	学生能够理解并掌握商务旅行计划(itinerary)的基本构成要素,包括日期、地点、活动等。 学生能够了解并使用与商务旅行相关的专业术语,如“itinerary”, “launch”, “session”, “available”, “arrange”等。 学生能够认识到为客户需求和偏好设计满意行程的重要性。	学生能够收集和整理商务旅行所需的关键信息,包括航班信息、住宿安排、活动规划等。 学生能够运用适当的写作策略,如清晰的时间表、活动描述,来制定和撰写商务旅行计划。 学生能够通过模拟对话和角色扮演,提高与客户沟通和协调行程的能力。	培养学生的服务意识和责任感,通过学习如何为客户设计满意的商务旅行计划,提升其职业素养。 通过团队合作和讨论,增强学生的团队协作能力和集体主义精神。 在设计商务旅行计划的过程中,培养学生的诚信和专业精神,确保信息准确无误,尊重客户的需求和隐私。	8
Unit 6: Receive a business client	Scenario: 介绍在机场或车站接待商务客户的场景。 Set the task: 学生需要准备接待一位重要客户。 Prepare for the task: 学生学习接待礼仪和沟通技巧。 Develop the strategies: 讨论如何建立良好的第一印象	学生能够了解并掌握商务接待的基本礼仪和流程,包括在机场或车站接待客户。 学生能够收集和整理重要商务客户的具体信息,如背景、兴趣、行程安排等。 学生能够了解并使用与商务接待相关的专业术语,如“deputy”, “brand”,	学生能够展示良好的商务接待礼仪,包括准备接待材料、安排交通工具、预订酒店等。 学生能够进行有效的小谈话,以建立与客户的良好关系,包括了解客户的兴趣和需求。	培养学生的服务意识和责任感,通过学习如何妥善接待商务客户,提升其职业素养。 通过团队合作和讨论,增强学生的团队协作能力和集体主	8

	和关系。 Fulfil the task: 学生通过角色扮演模拟接待过程。 To extend: 学生讨论如何通过文化活动增进客户关系。	“management”, “accompanied”等。	学生能够通过模拟对话和角色扮演,提高在实际商务接待场景中的沟通能力。	义精神。 在商务接待过程中,培养学生的诚信和专业精神,确保信息准确无误,尊重客户的文化和习惯。	
Unit 7: Write a market research report	Scenario: 介绍需要分析市场数据并撰写报告的任务。 Set the task: 学生需要根据市场数据撰写报告。 Prepare for the task: 学生学习如何解读市场研究图表。 Develop the strategies: 讨论如何组织报告内容和提出建议。 Fulfil the task: 学生撰写市场研究报告。 To extend: 学生讨论如何将报告结果应用于实际业务决策。	学生能够理解市场研究的重要性,以及如何通过市场研究吸引客户和促进销售。 学生能够掌握描述市场研究图表的基本方法,包括理解图表的标题、轴、图例、刻度和数据来源。 学生能够了解并使用与市场研究相关的专业术语,如“energy drink”, “advertise”, “frequency”, “convenience store”, “channel”等。	学生能够收集和整理市场研究的关键信息,如价格、销售渠道和广告策略。 学生能够描述简单的市场研究图表,并总结客户反馈和建议。 学生能够撰写市场研究报告,清晰地展示市场信息和分析结果。	培养学生的分析和解决问题的能力,通过市场研究,学会如何发现问题并提出改进措施。 通过团队合作和讨论,增强学生的团队协作能力和集体主义精神。 在市场研究过程中,培养学生的诚信和专业精神,确保数据的真实性和报告的客观性。	8
Unit 8: Introduce a new product	Scenario: 介绍向客户推介新产品的场景。 Set the task: 学生需要为一款新产品准备推介。 Prepare for the task: 学生学习产品推介的策略和技巧。 Develop the strategies: 讨论如何突出产品特点和吸引客户。 Fulfil the task: 学生	学生能够理解并掌握新产品推介的准备工作,包括了解目标客户、产品特点和客户需求。 学生能够识别并使用与产品推介相关的专业术语,如“travel agency”, “recommendation”, “travel package”, “destination”等。 学生能够了解如何组织和撰写一个吸引人	学生能够收集并整理关键产品信息,如旅行套餐的特点、包含的服务和不包含的费用。 学生能够根据客户需求和关注点,准备并进行有效的产品推介。 学生能够通过模拟演讲和角色扮演,提高在	培养学生的服务意识和责任感,通过学习如何有效地推介新产品,提升其职业素养。 通过团队合作和讨论,增强学生的团队协作能力和集体主义精神。 在产品推介	8

	<p>进行产品推介的模拟演讲。</p> <p>To extend: 学生讨论如何根据反馈改进产品推介。</p>	<p>的产品推介演讲，包括演讲的目的、结构和内容。</p>	<p>实际产品推介场景中的沟通和表达能力。</p>	<p>过程中，培养学生的诚信和专业精神，确保信息的准确性和吸引力，同时尊重客户的需求和期望。</p>	
Unit 9: Reply to customer queries	<p>Scenario: 介绍客户咨询产品信息的场景。</p> <p>Set the task: 学生需要回复客户的咨询邮件。</p> <p>Prepare for the task: 学生学习如何提供准确和有用的信息。</p> <p>Develop the strategies: 讨论如何有效沟通和解决问题。</p> <p>Fulfil the task: 学生撰写回复邮件并进行模拟对话。</p> <p>To extend: 学生讨论如何通过客户反馈改进产品和服务。</p>	<p>学生能够了解并掌握在展会上推广产品时需要准备的特定信息，包括产品价格、最低订购量(MOQ)、交货时间等。</p> <p>学生能够理解并使用与产品推广和客户咨询相关的专业术语，如“exhibit”，“query”，“potential”，“colleague”，“catalogue”等。</p> <p>学生能够认识到在展会上有效回复客户咨询的重要性，并了解如何收集和整理相关信息。</p>	<p>学生能够收集和整理展会上展示产品的详细信息，包括产品特点、价格、订购条件等。</p> <p>学生能够运用适当的表达方式，有效地回复客户的咨询，包括提供折扣信息、交货时间等。</p> <p>学生能够通过模拟对话和角色扮演，提高在实际展会场景中的沟通和应对能力。</p>	<p>培养学生的服务意识和责任感，通过学习如何在展会上有效回复客户咨询，提升其职业素养。</p> <p>通过团队合作和讨论，增强学生的团队协作能力和集体主义精神。</p> <p>在回复客户咨询的过程中，培养学生的诚信和专业精神，确保信息的准确性和及时性，同时尊重客户的需求和期望。</p>	8
Unit 10: Write an order confirmation email	<p>Scenario: 介绍确认客户订单的场景。</p> <p>Set the task: 学生需要为客户的订单撰写确认邮件。</p> <p>Prepare for the task: 学生学习订单确认邮件的结构和内容。</p> <p>Develop the strategies: 讨论如何确保信息准确和客户满意。</p>	<p>学生能够理解并掌握订单确认电子邮件的撰写要求，包括确认订单信息、价格、库存、交付和付款等。</p> <p>学生能够了解并使用与订单处理相关的专业术语，如“order confirmation email”，“quantity”，“delivery time”，“terms of payments”等。</p>	<p>学生能够收集和整理订单的关键信息，并在电子邮件中清晰地表达这些信息。</p> <p>学生能够撰写结构清晰、内容完整的订单确认电子邮件，确保客户能够充分了解订单</p>	<p>培养学生的服务意识和责任感，通过学习如何撰写订单确认电子邮件，提升其职业素养。</p> <p>通过团队合作和讨论，增强学生的团队协作能</p>	8

	Fulfil the task: 学生撰写订单确认邮件。 To extend: 学生讨论如何处理订单变更和客户的特殊要求。	学生能够认识到订单确认电子邮件在商业沟通中的重要性, 以及如何确保信息的准确性和及时性。	状态。 学生能够通过模拟练习和角色扮演, 提高在实际商务沟通中的电子邮件撰写能力。	力和集体主义精神。 在处理订单确认电子邮件的过程中, 培养学生的诚信和专业精神, 确保信息的准确性, 尊重客户的权益。	
--	--	--	--	--	--

职场实用英语（中级）

单元	教学内容	知识目标	技能目标	思政目标	学时
Unit 1 Report an activity	本单元通过模拟团队建设活动, 教授学生如何组织和口头报告活动。	学生将掌握团队建设相关的关键词汇和表达方式, 理解活动的目的、过程和益处。	提高学生的沟通和协作能力, 训练他们清晰、有逻辑地进行口头报告。	通过团队合作活动, 培养学生的团队精神, 强化集体主义和协作意识。	8
Unit 2 Arrange a hotel booking	本单元教授学生酒店预订的全过程, 包括预订、确认和特殊情况处理。	学生将理解酒店预订的关键步骤, 掌握相关术语和流程。	学生能够独立处理酒店预订事宜, 有效沟通并解决预订过程中的问题。	培养学生的服务意识和责任感, 提高跨文化交流和适应能力。	8
Unit 3 Draft maintenance instructions	本单元教授学生如何撰写产品维护指南, 包括安全须知和操作步骤。	学生将了解维护指南的结构和专业术语, 掌握撰写维护说明的方法。	学生能够独立撰写清晰、准确的产品维护说明, 提高技术文档编写能力。	培养学生的责任感和安全意识, 强化规范操作和风险预防能力。	8
Unit 4 Present a product upgrading proposal	本单元教授学生如何撰写产品升级提案, 涵盖市场分析和改进建议。	学生将理解产品升级的必要性, 掌握产品特性和客户需求分析。	学生能够撰写有说服力的产品升级提案, 提高解决问题和创新思维能力。	培养学生的创新意识和环保意识, 强化服务意识和用户为中心的设计思维。	8
Unit 5	本单元教授学生如何	学生将掌握公司介绍	学生能够准备	增强学生的	8

Introduce a company	向客户或合作伙伴介绍公司，包括公司历史、文化和成就。	的结构和关键信息，学习相关的专业词汇。	并进行有效的公司介绍，提高公共演讲和沟通技巧。	文化自信，提升国际视野和跨文化交流能力，培养企业社会责任感。	
Unit 6 Handle customer complaints	本单元教授学生如何处理客户投诉，包括倾听、同情、调查和解决问题。	学生将理解客户投诉处理的流程，掌握相关词汇和表达方式。	学生能够撰写专业的投诉回应邮件，提高沟通协调和问题解决能力。	培养学生的服务意识和社会责任感，增强法律意识和消费者权益保护意识。	8
Unit 7 Write a market research report	本单元教授学生如何撰写市场研究报告，包括数据收集、分析和报告撰写。	学生将掌握市场调研的方法和报告撰写技巧，学习相关的专业词汇。	学生能够独立完成市场调研并撰写报告，提高数据分析和报告撰写能力。	培养学生的消费者权益意识和社会责任感，强化健康消费和环保意识。	8
Unit 8 Advertise a product	本单元教授学生如何为产品撰写吸引人的广告文案，包括广告语言和结构。	学生将了解广告的重要组成部分，掌握广告媒介知识，学习相关的专业词汇。	学生能够撰写创意和有效的广告文案，提高市场分析和沟通技巧。	培养学生的社会责任意识和诚信推广意识，强化环保意识和文化自信。	8
Unit 9 Negotiate prices	本单元教授学生如何在商务谈判中有效地讨论价格，包括提出、回应和拒绝提议。	学生将掌握价格谈判的策略和技巧，学习相关的专业词汇和表达方式。	学生能够运用谈判策略进行有效的价格谈判，提高沟通和协调能力。	培养学生的诚信意识和合作精神，强化市场意识和国际视野。	8
Unit 10 Write an order confirmation email	本单元教授学生如何撰写包含所有必要信息的订单确认邮件。	学生将理解订单确认邮件的结构和内容要求，掌握相关的专业词汇。	学生能够撰写清晰、准确的订单确认邮件，提高商务沟通能力。	培养学生的责任感和规则意识，强化诚信交易和客户服务意识。	8

(三) 实践教学

综合实践项目：职场英语实战模拟

1、项目目标：

提高学生在真实商务环境中的英语沟通能力。

加强学生对商务流程、跨文化交际和团队合作的理解。

培养学生的创新思维、问题解决能力和职业素养。

2、项目流程：

2.1 团队建设与规划（Unit 1 & Unit 5）

学生分组，每组负责策划一次团队建设活动，包括活动目的、流程、预算等。

学生需要撰写活动公告（Unit 1），并在班级中进行口头宣布。

同时，学生为这次活动制定一个商务旅行行程（Unit 5），包括交通、住宿、活动安排等。

2.2 商务沟通与客户服务（Unit 2, Unit 4, Unit 6, Unit 9）

学生在模拟的商务环境中，扮演不同角色，如客户服务代表、技术支持人员、接待人员等。

学生需要撰写酒店预订邮件（Unit 2），回复技术询问（Unit 4），接待商务客户（Unit 6），以及回复客户咨询（Unit 9）。

通过角色扮演和模拟对话，学生将在实际情境中练习这些技能。

2.3 产品推介与市场研究（Unit 7, Unit 8）

学生小组选择或创造一个新产品，进行市场调研（Unit 7），撰写市场研究报告，并在班级中进行口头报告。同时，学生准备并进行新产品推介（Unit 8），包括制作产品原型、设计营销策略和进行模拟演讲。

2.4 订单处理与商务写作（Unit 10）

学生模拟订单处理流程，撰写订单确认邮件（Unit 10），并处理可能出现的订单变更和客户特殊要求。学生需要确保邮件内容的准确性和专业性，同时练习处理客户关系和满足客户需求。

3、项目评估：

个人表现：学生在每个环节中的表现，包括沟通技巧、问题解决、团队合作等。

团队协作：小组在项目中的合作效率和成果质量。

创新与应用：学生在项目中展示的创新思维和实际应用能力。

文化理解：学生在跨文化交际中的表现和对文化差异的理解。

4、项目支持：

教师指导：教师在每个环节提供必要的指导和反馈。

行业专家：邀请行业专家进行点评和讲座，提供真实的职场反馈。

资源利用：利用校内外资源，如企业实习基地、在线学习平台等，支持学生的实践活动。

四、学生考核与评价

（一）考核方法：

采用笔试和企业实践现场评分相结合的方式进行考核。笔试考核主要测试学生的语言能力和业务知识，企业实践现场评分主要测试学生在实际工作场景中的能力和表现。

（二）实践成绩评定：

实践成绩按优、良、中、及格、不及格五级记分制评定。

（三）综合成绩构成：

综合成绩由教师评分、企业导师评分、组内评分和学生自我评分四部分成绩组成，各自所占比例分别为 30%、30%、20%和 20%。

评分构成	教师评分	企业导师评分	组内评分	学生自我评分
所占比例	30%	30%	20%	20%

评分项目和比例：综合成绩的评分项目包括语言能力、协调能力、礼仪运用、业务能力和团队合作，每个项目所占比例均为 20%。

评分项目	语言能力	协调能力	礼仪运用	业务能力	团队合作
所占比例	20%	20%	20%	20%	20%

（四）各部分评分参照指标（参照以下指标）：

1. 企业导师根据学生展前培训、面试及在岗实习表现参照上述指标评分。
2. 教师由实习值班教师根据学生在岗表现、班主任教师根据学生展后实习报告参照上述指标评分。
3. 小组成员根据组员参照上述指标评分。
4. 学生根据自我在岗表现参照上述指标评分。

以上评价和考核方法旨在全方位评价学生的语言能力、业务能力、协调能力、礼仪运用和团队合作能力，促进学生在实际工作中的成长和发展。

五、教学实施与保障

（一）任课教师要求

1. 教师团队需要包括具有一线企业从业经验的校外兼职教师，能够提供更为丰富的实践经验和行业知识，帮助学生更好地了解会展行业。
2. 教师应该具备良好的英语基础，能够教授英语课程的各个方面，包括听说读写和翻译等。
3. 教师应该为学生校外实践项目的选取和设计提供指导，同时提供实践教学所需的相关教学资料。

（二）校内外实践教学条件要求

1. 校内实训部分应该在数字化语音室、虚拟仿真实训室等教学实训空间进行，使用多媒体教学设备和教学软件，采用多样化的多媒体教学手段，包括投影仪、电视和录像等，以提高学生的学习效果。
2. 校外实践教学需充分利用校外实践基地条件，充分依靠社会力量，与本地企业建立合作关系，为学生提供企业实践机会和体验真实工作环境的机会，学以致用。

（三）课程资源的开发与利用

1、教材与参考资料的整合：

利用现有的教师用书和学生用书，结合实际职场场景，开发补充材料，如行业报告、商务新闻、真实商务邮件样本等。整合在线资源，如商务英语网站、行业论坛、职业发展平台，为学生提供最新的商务英语实践案例。

2、多媒体教学资源开发：

制作或收集商务英语相关的视频材料，如商务会议、产品推介、客户服务等实际场景的录像，供学生学习和模仿。开发互动软件或应用程序，如模拟商务对话、角色扮演游戏，提高学生的参与度和实践能力。

3、校内外实践教学条件的建设：

与企业合作，建立实习基地，让学生在真实的商务环境中学习和应用商务英语。邀请行业专家进行讲座或工作坊，分享职场经验和实用技巧。

4、课程内容的持续更新：

定期更新课程内容，反映商务英语的最新趋势和行业动态。

结合国际商务环境的变化，引入跨文化交际和国际商务礼仪的教学内容。

5、教学方法的创新：

采用项目驱动教学法，让学生在完成实际商务项目的过程中学习和应用商务英语。实施翻转课堂，鼓励学生在课前自主学习，课堂上进行讨论和实践。

6、学生自主学习资源的提供：

提供在线学习平台，让学生能够随时随地访问课程材料和额外的学习资源。

鼓励学生参与在线讨论和论坛，与全球的商务英语学习者交流经验。

（四）教材与参考资料

1.教材采用《职场实用英语交际教程》（曾用强总主编，外语教学与研究出版社），参考教材可采用《新职业英语》（徐小贞，外语教学与研究出版社）、《领航职业英语》（苏文秀、梁志芳，上海外语教育出版社）等。

2.教师应该结合实际情况，选择合适的教材和参考资料，确保课程内容和学习目标的达成。

根据教学实际，增加或更新教材和参考资料，如新增一些国内外最新的职场案例、真实的职场交际场景等，以提高教学的实效性和针对性。

（五）教学方法和手段

为了提高学生的学习效果，本课程采用多种教学方法和手段，如讲授法、讨论法、案例教学法、互动式教学法、模拟演练法、实践教学法等。特别是实践教学，重视学生的实践操作和体验，让学生通过参与会展活动，获得实践经验和技能提升。同时，也注重学生的自主学习和创新思维，鼓励学生积极参与小组讨论、课外阅读等活动，加深对职场交际的理解和认识。

（六）教学评估与考核

教学评估与考核是课程教学的重要环节，本课程采用多元化的考核方式，包括自我评估、同伴评价和教师评价，确保学生能够全面了解自己的学习进度。并通过平时成绩、实践操作成绩、小组讨论和课堂展示等对学生学习情况进行综合考核。同时，也注重对学生综合素质评价，如团队合作精神、沟通能力、创新思维、实践能力等，通过多种方式对学生进行全方位的评估和考核，确保教学效果和质量。