

《商务接待与谈判》课程 教学标准

课内学时数：36

适用的专业范围及层次：商务英语专业大二学生

课程学分：2

考核方式：考查

编制人：黄桂红

说明

一、教学目的和要求

1. 教学目标

本课程作为商务英语专业的必修专业课程，是一门理论与实践紧密结合的应用性学科。课程以培养学生商务接待与谈判的综合能力为核心，通过讲练结合的方式，使学生系统掌握商务沟通、商务谈判的基本理论、基本原则和核心流程；熟练运用商务接待、口头沟通、书面沟通、非语言沟通的技巧，以及商务谈判各阶段的策略与方法；具备商务场景中的接待服务、沟通协调、谈判磋商、问题解决能力，能从容应对各类商务接待与谈判场景，为后续从事外贸、商务洽谈、客户服务等相关工作奠定扎实的专业基础。

2. 课程思政育人目标

职业素养塑造：培养学生礼貌得体、诚信务实、严谨细致、公平公正的商务职业素养，树立正确的职业价值观和职业责任感，践行商务活动中的礼仪规范与职业修养。

思维与心理素养：在谈判策略运用、问题处理、挫折应对中，培养学生的辩证思维、逻辑分析能力、抗压能力和情绪调控能力，塑造理性、从容的职业心态。

团队与合作意识：通过小组协作、情景模拟、综合谈判等教学形式，强化学生的团队合作精神、沟通协调能力和互利共赢的合作理念。

道德与法治素养：渗透诚信守法、平等友善的社会主义核心价值观，强化学生的契约精神、法律意识和职业道德，引导学生在商务活动中坚守诚信底线、践行公平原则。

服务与人文素养：在商务接待、沟通交流中，培养学生热情周到、关爱他人的服务理念，提升人文素养和职业礼仪修养，树立客户至上的服务意识。

二、课程内容和学时分配

1. 教学进度安排

本课程总学时为 36 课时，分为理论教学 28 课时、实践教学 8 课时，按 10 个章节及 1 个综合实训项目开展教学，具体学时分配如下表：

篇章	项目 (章节)	内容	理论课时	实验 (实践) 课时	小计
1	第一章	沟通与商务沟通	2	0	2
2	第二章	口头沟通	2	1	3
3	第三章	书面沟通	2	1	3
4	第四章	非语言沟通	2	1	3
5	第五章	商务谈判基础	2	0	2
6	第六章	商务谈判理论基础	4	0	4
7	第七章	商务谈判思维与心理	4	1	5
8	第八章	商务谈判沟通艺术	4	1	5
9	第九章	商务谈判的准备	4	1	5
10	第十章	商务谈判策略	2	2	4
11	综合实训	商务谈判综合模拟	0	3	3
合计	合计	-	28	8	36

2. 思政映射与融入点

教学周次	授课要点	思政映射与融入点	授课形式与教学方法	教学预期成效
1	沟通与商务沟通	引导学生辩证看待沟通问题，培养全面思考能力和高效沟通素养	教师讲授、课堂互动、小组讨论、案例法	学生掌握沟通与商务沟通的核心知识，培养辩证思维，能分析并优化商务沟通方案，提升沟通效率
2	口头沟通	融入党风廉政建设要求，杜绝“假大空”，培养求真务实的表达素养	教师讲授、情景实践法、讨论法、角色扮演	学生掌握口头沟通技巧，能规范完成商务拜访、产品介绍等场景表达，践行求真务实的职业态度
3	书面沟通	融入关心员工、关爱他人的思政理念，培养严谨细致的文书撰写素养	教师讲授、案例法、实践法、教师点评	学生掌握书面沟通 4C 原则，能规范撰写商务文书，养成严谨细致的工作习惯，树立关爱他人的服务理念
4	非语言沟通	培养批判性思维和谨慎的科学态度，学会正确解读非语言信息	教师讲授、案例法、情景模拟法、情景演练	学生掌握非语言沟通技巧，能在商务场景中规范运用目光、姿态等非语言元素，培养批判性思维
5	商务谈判基础	培养学生平等、诚信、守法的社会主义核心价值观和契约意识	教师讲授、讨论法、案例法、课堂互动	学生掌握商务谈判的基本原则和内涵，树立平等诚信的谈判理念，增强契约意识
6-7	商务谈判理论基础	通过双赢理论，培养学生和谐、友善、互利共赢的合作价值观	教师讲授、案例法、练习法、方案设计	学生理解并能运用核心谈判理论，能设计互利共赢的合作方案，树立合作共赢的理念

教学周次	授课要点	思政映射与融入点	授课形式与教学方法	教学预期成效
8-9	商务谈判思维与心理	培养学生承受挫折的心理素质、抗压能力和情绪调控能力	教师讲授、讨论法、案例法、心理模拟	学生掌握谈判心理战术，能应对谈判中的挫折和苛刻条件，提升情绪调控和抗压能力
10-11	商务谈判沟通艺术	辨析辩论与诡辩，培养学生辩证思维和科学精神	教师讲授、案例法、游戏法、复盘总结	学生掌握谈判中的沟通艺术，能理性运用说服技巧，培养辩证思维和科学精神
12-13	商务谈判的准备	培养学生辩证思维、科学精神和团队协作意识	教师讲授、案例法、实践法、小组合作	学生掌握谈判准备的核心要点，能分组完成谈判方案设计，提升辩证思维和团队协作能力
14-15	商务谈判策略	培养学生辩证思维、公平公正、敬业的职业素养和灵活应变能力	教师讲授、情景演练法、案例法、分阶段实操	学生掌握谈判各阶段策略，能灵活应对谈判僵局，践行公平公正的职业原则
16-18	商务谈判综合模拟	强化团队协作、诚信合作、责任担当的职业素养和互利共赢理念	情景模拟法、小组合作法、复盘法、综合实操	学生能综合运用谈判知识完成全流程谈判，提升综合谈判能力，强化团队协作和诚信合作意识

三、教学建议

1. 教学方法建议

采用**讲授法、案例法、情景模拟法、小组合作法、复盘法**相结合的教学方法，以真实商务接待与谈判案例为载体，以学生为主体设计分层实践任务；将课程思政融入点嵌入每一个教学环节，通过角色扮演、案例分析、实操演练、小组复盘等形式，实现专业技能与思政教育的同频共振。针对不同教学内容，灵活采用案例对比、游戏互动、方案设计等形式，提升学生的参与度和实操能力。

2. 教学手段建议

多媒体教学：利用图片、音视频、真实商务谈判案例等资源，直观呈现商务接待与谈判场景，引导学生理解核心知识和技巧，同时渗透思政理念。

情景模拟：搭建仿真商务场景，让学生扮演谈判双方、接待人员与客户等角色，沉浸式体验商务接待与谈判全流程，将理论知识转化为实操能力。

信息化教学：依托超星学习通等线上平台，实现课前预习、课中互动、课后巩固的线上线下混合教学，通过平台考核、作业反馈强化学生学习的主动性和责任感。

案例复盘：针对实操案例和真实商务案例，组织学生分组复盘，分析优势与不足，总结经验教训，培养学生的反思能力和辩证思维。

3. 教学评价建议

采用**过程性评价+终结性评价**相结合的考核方式，将思政素养纳入评价体系，专业技能占比 70%、思政素养占比 30%。过程性评价包含考勤、课堂表现、线上作业、案例分析、情景模拟、小组实操、方案设计等；终结性评价以综合谈判实操测试为主，考查学生商务接待与谈判的综合应用能力。同时引入学生互评、小组互评，提升评价的全面性和客观性。

4. 师资与设备建议

任课教师需具备英语专业或商务相关专业本科及以上学历，持有相关专业资格证书，拥有高校商务类课程教学经验，熟悉商务接待与谈判全流程，能熟练操作多媒体教学设备，具备较强的实操指导能力。教学场地需配备多媒体设备、仿真商务道具（谈判桌、名片、合同文本等），有条件可建设商务谈判仿真实训室，打造沉浸式教学环境，提升实操教学效果。

四、理论教学部分

1. 理论教学核心要求

理论教学以“**商务沟通+谈判理论+实操技巧**”为核心，注重理论知识与商务实际场景的深度融合，使学生掌握商务沟通、商务谈判的基本理论、核心词汇、基本原则和实操技巧。理论讲解需简洁易懂，突出实用性和针对性，结合典型案例剖析重点、难点，引导学生理解理论背后的商务逻辑和职业素养要求，同时融入思政教育，实现知识传授、能力培养与价值引领的统一。

2. 各章节理论教学重点

沟通与商务沟通：沟通的含义、过程、类型；商务沟通的作用、准备工作；有效商务沟通的特征与原则。

口头沟通：口头沟通的优缺点；口头表达技巧；倾听能力提升策略；商务场景口头沟通礼仪。

书面沟通：书面沟通的特点、原则、步骤；提升书面沟通能力的方法；商务文书阅读与撰写技巧。

非语言沟通：非语言沟通的作用、类型、表现形式；运用原则与解读注意事项；商务场景非语言沟通规范。

商务谈判基础：商务谈判的内涵、作用、层次；评价标准与基本原则；商务谈判

的基本程序。

商务谈判理论基础：需求层次理论、博弈论、公平理论、双赢理论在谈判中的运用与实践。

商务谈判思维与心理：谈判思维分类与艺术；谈判心理战术；心理挫折的防范与应对方法。

商务谈判沟通艺术：叙述、辩论、提问、回应、说服艺术；非语言沟通在谈判中的应用。

商务谈判的准备：谈判前的调查研究、目标确定、人员配备；谈判方案制订与模拟谈判要点。

商务谈判策略：开局、报价、磋商、成交阶段策略；僵局处理与让步策略。

五、实践教学部分

1. 实践教学核心要求

实践教学以“**场景模拟+技能实操+综合应用**”为核心，衔接理论教学内容，让学生在仿真商务场景中运用所学知识完成商务接待与谈判实际任务，实现理论知识向职业技能的转化。实践教学注重学生的主体地位，以小组协作为主，配备仿真道具，营造真实商务氛围，同时强化思政素养的践行，要求学生在实操中遵守商务礼仪、践行诚信合作、体现团队协作、坚守职业底线。

2. 各实践项目教学内容与要求

实践项目	实践目标	核心实践内容	实践要求
1. 口头沟通实操	掌握商务口头沟通技巧，培养礼貌得体、求真务实的表达素养	分组进行“商务拜访开场白”“产品介绍”实操，运用口头表达技巧并接受互评	表达流畅、逻辑清晰、礼貌得体，杜绝“假大空”，贴合商务场景要求
2. 书面沟通实操	掌握商务书面沟通技巧，培养严谨细致的文书撰写素养	撰写“岗位职责表格下发通知”，符合4C原则，完成后由教师点评优化	文书规范、语言严谨、重点突出，符合商务书面沟通原则和格式要求
3. 非语言沟通实操	掌握非语言沟通技巧，培养规范运用非语言元素的素养	模拟商务谈判开场环节，运用目光、姿态、人际距离等非语言技巧	非语言元素运用规范、得体，贴合商务谈判场景，能辅助提升沟通效果

4. 谈判心理应对实操	掌握谈判心理战术，提升情绪调控和抗压能力	模拟谈判中“对方提出苛刻条件”场景，运用心理战术化解并记录应对过程	心态从容、应对合理，能灵活运用心理战术，有效调控自身情绪
5. 谈判说服技巧实操	掌握谈判说服技巧，培养辩证思维和沟通能力	2人一组，尝试说服对方完成不喜欢的事，运用说服技巧并复盘效果	能灵活运用说服艺术，逻辑清晰、有理有据，复盘总结到位
6. 谈判准备方案设计	掌握谈判准备要点，培养辩证思维和团队协作能力	分组完成“产品采购谈判准备方案”，包含目标设定、对手分析、人员分工	方案完整、逻辑清晰、分析全面，小组分工明确、协作默契
7. 谈判分阶段实操	掌握谈判各阶段策略，培养灵活应变和公平公正的职业素养	分阶段模拟：①开局策略实操；②报价与应价演练；③僵局化解训练	能灵活运用各阶段策略，谈判公平公正、有理有据，能有效化解谈判僵局
8. 商务谈判综合模拟	综合运用谈判知识，培养综合谈判能力和团队协作、诚信合作素养	模拟“外贸产品进出口谈判”，分组扮演买卖双方，完成全流程谈判并提交复盘报告	能综合运用所学知识，谈判流程规范、诚信合作，复盘报告全面、反思深刻

六、建议使用教材及主要参考书

1. 主教材

《商务沟通与谈判》，张守刚 主编，人民邮政出版社

《商务谈判（微课版）》，莫群俐 主编，人民邮政出版社

2. 主要参考书

《国际商务谈判要略》，张恒查 等编，东方出版社

《国际商业谈判》，丁建忠 编，中信出版社

《商务谈判》，樊建廷 编，东北财经大学出版社

《商务谈判实务》，潘马琳 编，河南人民出版社

《国际商务谈判教程》，郭笑一 编，立信会计出版社

《实用商务谈判大全》，孙庆和、张福春 编，北京企业管理出版社

《中外营销与谈判技巧》，魏大名 编，中国广播电视出版社

《第一流的商务谈判》，关兰馨 编，北京中国发展出版社

《实用商务谈判》，李扣庆 编，上海交通大学出版社

2026年3月