

# 职业与企业公共能力（文秘英语）课程标准

## 一、课程的基本情况

课程中文名称：职业与企业公共能力（文秘英语）

课程性质：选修

课程学时：36

课程学分：2

适用专业：小学英语教育

## 二、教学目标

本课程旨在使学生了解并掌握从事秘书工作所需的英语专业用语，专业知识及商务工作知识。重点培养学生针对秘书工作对英语知识和运用英语语言的能力，为学生步入工作岗位做好准备。培养学生听、说、读、写的能力，在此基础上重点针对文秘工作及办公室工作英语对学生进行训练，学习完本课程后，学生应不仅能熟练运用各类办公英语进行工作、交流，还能熟悉文秘英语中各类应用文体的写作。

## 三、教学内容与要求

本课程包含六个部分的内容，如下：

**第一部分 Secretary Etiquette**，秘书礼仪旨在培养专业素养和良好形象。

首先，秘书礼仪可以提升形象与素质。通过掌握接待、端茶倒水等基础礼仪，秘书们能展现出更专业和有礼的一面，给客户和同事留下超棒的第一印象。其次，秘书礼仪还能增强沟通与人际关系哦。礼仪不仅是动作和态度，更是一种沟通的技巧。掌握礼仪能帮助秘书更好地与各方进行沟通，减少误会，提高工作效率呢！最后，通过培养秘书的礼仪，可以提升整个企业的形象和服务水平。让每一位来访的客人都能感受到企业的专业和热情，从而对企业产生良好的印象。

**第二部分 Business email**，商务信函旨在培养学生能确保邮件沟通高效顺畅。首先，商务邮件礼仪能提升你的形象与素质。一封结构清晰、格式正确的邮件，会让收件人觉得你非常专业和细致，从而对你和你的公司产生良好的印象。其次，它能增强沟通与人际关系哦。商务邮件礼仪并不仅仅是关于格式和语法，它还涉及到如何礼貌地提出请求、如何回应以及如何避免误解。通过恰当的邮件礼仪，你可以更好地与客户、同事和合作伙伴进行沟通，提高工作效率。最后，商务邮件礼仪还能提升整个企业的形象和服务水平。当你代表公司发送邮件时，你的每一封邮件都体现了公司的形象和专业程度。通过遵守邮件礼仪，你可以让每一个与公司接触的人都有良好的体验，从而对企业产生信任和好感。

**第三部分 Reception** 秘书招待礼仪可以提升形象与素质。通过掌握接待、端茶倒水等

基础礼仪,能在各种场合中展现出更专业和有礼的一面,给客户和同事留下超棒的第一印象。其次,它还能增强你的沟通与人际关系哦。礼仪不仅是动作和态度,更是一种沟通的技巧。掌握礼仪能帮助你更好地与各方进行沟通,减少误会,提高工作效率。

第四部分 **Written communication——How to write invitation letters and corresponding replies** 旨在培养学生参照范例用英语模拟套写和翻译办公室工作中常见的涉外文书,内容涉及信函,如何写邀请信和回复信等。本部分提供了一定量的办公室常见的涉外应用文范文套写练习。

第五部分 **Telephone communication** 电话沟通礼仪旨在提升学生的形象与素质。一个亲切、有礼貌的嗓音和专业的表达,会让电话那头的对方感受到你的专业和用心,从而对你和你的公司产生良好的印象。其次,它能增强你的沟通与人际关系哦。电话沟通不仅仅是说话,更是一种通过声音传递印象和情感的技巧。通过掌握礼仪,你能够更清晰、礼貌地表达自己的观点,避免误解,提高沟通效率。

第六部分 **Meeting organization** 组织会议旨在培养学生的策划与组织能力。提前确定会议目标、选择合适的时间和地点、制定详细的议程和参会人员名单,以及发送会前通知,这一系列的安排都能让他们更好地理解项目管理的流程和方法。其次,会议的顺利进行离不开有效的沟通能力。学生在会议中需要与参会人员清晰、礼貌地交流,这不仅能提高他们的语言表达能力,还能让他们学会如何在团队中更好地协作。

#### 四、学时分配

课程内容与学时分配表

序号	课题名称	学时分配			
		总学时	讲授	实践	备注
1	Secretary Etiquette	6	0	6	
2	Business email	6	0	6	
3	Reception	6	0	6	
4	How to write invitation letters and corresponding replies	6	0	6	
5	Telephone communication	6	0	6	
6	Meeting organization	6	0	6	
总计		36			

#### 五、教学方式

##### 实践教学

- 实践一: (一) Aims : Get the students to know how to meet people at the airport/train station...  
 (二) Contents: Let the student create a dialog “meet people in an office” with their partners and present.

- 实践二：（一）Aims : Get the students to know how to make and answer a business call  
（二）Contents: Let the student create a dialog “Making a phone call” with their partners and present .
- 实践三：（一）Aims : Get the students to know how to start a business conversation  
（二）Contents: Let the student create a dialog “ Canceling a appointment” with their partners and present.
- 实践四：（一）Aims : Get the students to know how to arrange a business trip  
（二）Contents: Let the student create a dialog “Making a reservation” with their partners and present.
- 实践五：（一）Aims : Get the students to know how to make a complain  
（二）Contents: Let the student create a dialog “deal with customers’ complaint” with their partners and present.

## 六、教材及教学参考资料

参考书:

- [1]龚学萍.《文秘英语》.重庆:重庆大学出版社,2009
- [2]胡英坤,车丽娟.《商务英语写作概论》.北京:外语教学与研究出版社,2005
- [3]周龙.《实用英语综合教程》第4册.北京:高等教育出版社,2004

## 七、编写说明

本课程从培养高级应用型人才的总体目标出发,结合学生毕业后的工作实际,力求向学生提供其将来作为在英语环境中工作的办公室人员所需要的专业英语知识和技能,培养学生使用涉外业务英语的交际能力。内容涉及办公室工作职责、秘书行为、岗位设计及管理、人员和组织管理、员工间的交流和交际、国际雇员、文化冲突、产品开发,以及个人简历表、接待来访者、员工评估表、会展调查、预约安排、会议议程等常见的涉外实用性文章的阅读与翻译;也包括涉外业务应用文模拟套写和听力与会话等。旨在使学生熟悉办公室中常见的涉外活动,提高涉外英语交际能力,包括专业阅读、翻译、写作和口头交际的能力。