

目录

一、《商务英语会话》课程标准	1
二、《商务英语》课程标准	13
三、《商务英语读写》课程标准	22
四、《外贸单证实务》课程标准	31
五、《跨境电商实务》课程标准	40
六、《翻译基础》课程标准	47
七、《呼叫实务英语》课程标准	52
八、《中外商务文化》课程标准	62



《商务英语会话》课程标准

一、适用对象

全日制中等职业学校一年级学生及具有同等学力且对课程感兴趣的社会人员。

二、适用专业

商务英语专业

三、课程性质

本课程是中等职业学校商务英语专业的一门专业核心课程，其功能在于让学生对商务世界的常用商务英语有初步的认识，具备从事商务工作的基本商务英语听说读写能力，从而提高熟练地运用商务英语进行商务活动和沟通的基本职业能力。本课程是依据商务英语专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的商务工作所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用，同时也是根据 1+X（VETS 初级）考试的需要而设置的主干课程。在课程设置上，前导课程有《剑桥综合英语》《英语基础模块》，后续课程有《商务英语写作》《商务英语阅读》。

四、课程目标

通过课堂教学和指导学生课外开展大量的以商务英语会话

为媒介的商务材料自主听力练习,帮助学生巩固商务英语语言的系统性知识,增强他们对商务英语口头交际的文体风格和语言特点的认识,改善他们对商务英语会话的听力理解能力,以提高他们从事国际商务领域实际工作所必需的商务英语的实际应用能力。内容涉及日常问候、接听电话、约会安排、商务接待、商务旅行、招聘面试、会议组织、产品描述、价格谈判等商务活动。

1. 知识目标

(1) 了解和掌握商务活动各环节,如:电话交谈、接待来宾、商务会议、商务旅行、产品推介、求职交际、礼宾翻译、抵离迎送服务等等。

(2) 熟悉简单的商务活动的程序与内容,并了解跨文化差异及其对国际商务带来的影响,从而为今后专业课程的学习乃至毕业后从事商务领域的工作打下坚实的基础。

(3) 在商务英语会话教学的基础上,巩固、扩大学生的语法、词汇等语言知识,侧重介绍与商务活动及日常业务相关的语言及语言技巧的运用。

2. 技能目标

(1) 能够在各种商务环境下听懂一般场合的商务英语交谈和讲话,领会说话人的态度、感情和真实意图,具有良好商务英语交际能力。

(2) 掌握一定的实务及场景操作技能，以利于今后职场发展。

3. 素质养成目标

(1) 具备强健的身体素质、较高的思想道德素质、政治素养和强烈的社会责任感，树立科学的世界观、人生观和价值观，培育社会主义核心价值观体系；

(2) 具有坚韧、认真和乐观的职业态度，能够吃苦耐劳、爱岗敬业，具有责任心和进取心，有团队合作精神和服务意识，创造、创新及思辨能力。

(3) 具有跨文化交际意识，养成基本的商务英语语言文化素质和素养，一方面要了解世界各国文化；另一方面要有高度的民族自豪感和国家责任感，明白从事商务英语会话商务工作最终是为国家利益服务。

(4) 培养学生信息时代查找、采集、评价、选择使用信息的素养以及人际交流过程中的其他各种素质。

4. 证书目标

通过实用英语交际职业技能初级考试 (Vocational English Test System, 简称 VETS)，获取 VETS 相应级别证书。

五、参考学时与学分

1. 学时：商务英语会话总学时 144 学时：按照每周 4 学时，

每学期 18 周教学周，进行为期两学期教学，安排在第一、第二学期教学。

2. 学分：本课程总学分为 8 学分。

六、设计思路

1. 课程开设依据

（1）行业企业调研：通过与相关行业企业的深入合作与调研，了解商务领域实际工作中英语使用的频率、场合、目的等，确保课程内容的实用性和针对性。

（2）职业技能鉴定规范：参照 VETS（Vocational English Test System，职业英语测试系统）初级等相关的职业技能鉴定规范，确保课程内容符合行业标准。

（3）企业岗位需求：兼顾企业岗位就业群的具体需求，使课程内容能够覆盖毕业生在商务领域内所需的各项基本技能和知识点。

2. 内容选择标准

（1）典型工作任务分析：通过解析目标岗位（群）的典型工作任务，识别完成这些任务所必需的知识、技能和素质要求，依此来设计课程内容。

（2）综合性与实用性：确保所选内容既能综合反映商务英语专业的核心知识和技能，又能贴近实际工作中的应用，提高学

生的实际操作能力。

3. 内容载体设计思路

(1) 案例教学：引入真实的商务案例，设计与之相关的学习情境，使学生在解决案例问题的过程中学习和应用商务英语。

(2) 项目式学习：通过模拟真实商务项目的设计与实施，让学生在项目过程中运用所学知识，培养其解决实际问题的能力。

4. 教学模式

(1) 互动式教学：鼓励学生积极参与课堂讨论、角色扮演和小组合作，通过互动提高学生的沟通能力和团队协作能力。

(2) 任务驱动法：设置具体、富有挑战性的任务，引导学生通过完成任务达到学习目标，增强学习的针对性和有效性。

5. 内容编排顺序

(1) 循序渐进：从基础知识和技能开始，逐步过渡到复杂的商务场景和任务，确保学生能够在掌握基础的同时，逐步提升实际应用能力。

(2) 模块化结构：将课程内容分为不同的模块，每个模块围绕一个中心主题或技能，便于学生学习和教师教学。

七、课程内容与教学要求

教学单元内容及课时分配表

单元	教学内容	知识与能力要求	思政元素	学时
Unit 1	Announce a team building event	了解如何撰写针对团队建设活动的通知，包括日期、时间、地点、活动内容、参与细节等	培养团队精神，强调合作意识，提升组织协调能力。	14
Unit 2	Write a hotel reservation email	撰写酒店预订邮件，清晰表达需求，注意格式和礼貌。	培养认真态度，强调专业与礼貌，提升服务意识。	14
Unit 3	Write a quick operation guide	编写简洁的操作指南，使用专业术语，清晰描述步骤。	培养逻辑思维，强调操作规范，提升职业责任感。	14
Unit 4	Reply to technical enquiries	回复技术查询，准确使用专业术语，提供清晰解决方案。	培养解决问题的能力，强调专业知识的应用，提升服务意识。	14
Unit 5	Make a business trip itinerary	制定商务行程，包括安排会议、预订住宿和交通，确保时间管理。	培养计划与组织能力，强调时间管理，提升职业素养。	14
Unit 6	Receive a business client	接待商务客户，展现职业礼仪与沟通技巧，建立良好第一印象。	培养职业礼仪，强调服务意识，提升沟通能力。	14
Unit 7	Write a quick research report	编写简要的研究报告，包括数据收集、分析和结果总结。	培养分析能力，强调数据诚信，提升专业素养。	14
Unit 8	Introduce a new product	介绍新产品，包括产品特点、市场定位和目标客户群。	培养创新意识，理解市场需求，强调职业道德。	14

Unit 9	Reply to customer queries	回复客户查询，准确理解并有效解决问题，提升客户满意度。	服务意识与敬业精神；团队合作与沟通技巧	14
Unit 10	Write an order confirmation email	撰写订单确认邮件，明确订单详情，展现专业与礼貌。	培养责任感，注重客户满意，强调职业道德。	14
Unit 11	Practical training	实习实训	培养实践能力，强调学以致用。	4
总学时				144

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程主要选用以下教学法。

（1）互动教学：采用角色扮演、情景模拟、小组讨论等互动方式，增强学生的参与感和实践机会。

（2）任务驱动法：设计以任务为中心的教学活动，如制定业务旅行日程、回复客户咨询等，让学生在完成任务的过程中学习并运用相关知识。

（3）案例分析：引入实际的职场案例，让学生分析并提出解决方案，提高其问题解决能力和批判性思维。

2. 师资条件要求

（1）校内专任教师要求：

教师资格：应具备英语教育或相关领域的专业背景，如英语语言文学、应用语言学、教育学等，并持有相关的教师资格证书。

行业企业工作经历：具有实际的职场工作经验，能够为学生提供真实的职场案例，更有效地将理论知识与实践相结合。

职业资格及能力：具备与课程内容相关的职业资格证书，如商务英语证书、VETS 初级考评员资格证等，并具备相应的教学能力和技巧。

（2）校外兼职教师要求：

行业企业相应工作岗位年限：具有一定的行业工作经验，通常应在相关领域工作满三年以上，以确保其具备丰富的职场经验和专业知识。

职业资格及能力：持有与教学内容相关的职业资格证书，并具备实际工作能力和经验，能够为学生提供实际指导。

知识结构：具备与职场英语相关的专业知识，如商务沟通、国际贸易、市场营销等，并了解行业的最新动态和发展趋势。

3. 教学条件基本要求

（1）校内实训（实验）条件要求：

配套教学仪器设备：应配备多媒体教学设备、录音录像设备、

互动白板等，以便教师采用多样化的教学手段，提高学生的学习兴趣 and 参与度。

媒体资源：提供丰富的媒体资源，如音频、视频、软件工具等，以支持教学内容的呈现和学生自主学习。

仿真软件与平台：引入专业的仿真软件和在线平台，如商务英语模拟场景、虚拟办公室等，为学生提供沉浸式的学习体验。

实训场所：设立专门的语言实验室或实训中心，配备相应的教学设施和材料，以便学生进行实际的操作和练习。

（2）校外实训基地条件要求：

工学结合：与行业企业合作，建立稳定的校外实训基地，为学生提供实际工作环境中的学习机会。

社会资源：充分利用社会资源，如商务公司、酒店、会议中心等，作为学生的实习和实训场所。

实习岗位：确保实训基地能够提供多样化的实习岗位，涵盖不同行业和领域，以满足学生的专业发展需求。

指导师资：实训基地应具备经验丰富的指导师资，能够为学生提供实际操作指导、职业规划建议等。

4. 教学资源基本要求

（1）教材的选用与编写；本课程主要以《初级职场实用英

语交际教程》为主教材，由外语教学与研究出版社出版，总主编为曾用强，主编包括袁洪、钟蔚。本书首版发布时间为 2021 年 4 月 30 日。

（2）信息化资源建设：《初级职场实用英语交际教程》中包括了教师用书和 PPT 课件，与教材相关的教学视频和案例分析。这些资源可以帮助学生更好地理解职场场景和挑战，旨在帮助教师更有效地组织和呈现课程内容。

（3）其他特色教学资源开发与利用：特色资源主要指具有专业、行业、地方特色的资源。教师应根据本校专业特点，在教学中合理开发和利用相关行业资源，对本地区特色行业和骨干企业进行调研，了解行业及企业发展状况，整理成专题性的课程资源，帮助学生学习 and 理解职场文化、企业文化，凸显职教特色。

九、教学评价、考核要求

评价是商务英语会话课程的重要组成部分，是引导、监控、促成和诊断教学目标达成的保障。商务英语会话课程的评价应反映以人为本的教育理念，着重评价学生学科核心素养的发展；应采用科学合理的评价方式和方法，对教学过程实施有效监控，对学习过程和效果进行适时检测，不断完善教学，促进学习，保证课程目标的达成。本课程的评价建议如下：

1. 建立学生考核与评价体系

建立课前、课中、课后学生评价权重。其中课前考核包括自我评价及教师评价，占比 20%；课中考核包括自我评价、教师评价、学生评价、导师评价，占比 60%；课后评价包括教师评价、导师评价，占比 20%。

2. 建立分主题任务考核评价权重

本课程为考查课。改变传统的书面考试的方式，采取平时成绩、阶段性考核和期末考试成绩 2：3：5 的考核分数比例来计算学生的综合成绩，增加平时实训考核的分数比例，注重过程考核的采分。

成绩构成	占总成绩的比例
出勤情况+课堂表现+作业完成质量+学习态度和习惯+学习进步程度	20%
内容模块考核（测试 1+测试 2+测试 3）30%+课外听力训练（测试 1+测试 2）10% 注：内容模块考核主要针对学生的课堂教学掌握情况，而课外听说训练主要对学生自主学习提出了一定的要求。	30%
期末口试成绩	50%
合计	100%

十、编制依据

该课程标准是以依据《商务英语》专业调研报告和人才培养

方案而编制的。

2024 年 6 月

《商务英语》课程标准

一、适用对象

全日制中等职业学校一年级学生及具有同等学力且对课程感兴趣的社会人员。

二、适用专业

商务英语专业

三、课程性质

本课程是中等职业学校商务英语专业的一门专业核心课程，其功能在于让学生对商务世界的常用商务英语有初步的认识，具备从事商务工作的基本商务英语听说读写能力，从而提高熟练地运用商务英语进行商务活动和沟通的基本职业能力。本课程是依据商务英语专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的商务工作所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用，同时也是根据 1+X（VETS 初级）考试的需要而设置的主干课程。在课程设置上，前导课程有《剑桥综合英语》《英语基础模块》，后续课程有《英语函电》《商务英语读写》。

四、课程目标

1. 总体目标

通过课堂教学和指导学生课外开展大量的以商务英语会话为媒介的商务材料自主听力练习，帮助学生巩固商务英语语言的系统性知识，增强他们对商务英语口头交际的文体风格和语言特点的认识，改善他们对商务英语会话的听力理解能力，以提高他们从事国际商务领域实际工作所必需的商务英语的实际应用能力；通过模拟题的训练，帮助学生通过实用英语交际职业技能初级考试，获得相

应证书。内容涉及日常问候、接听电话、约会安排、商务接待、商务旅行、招聘面试、会议组织、产品描述、价格谈判等商务活动。

2.课程目标

（1）知识目标

- ①了解和掌握商务活动各环节，如：电话交谈、接待来宾、商务会议、商务旅行、产品推介、求职交际、礼宾翻译、抵离迎送服务等等。
- ②熟悉简单的商务活动的程序与内容，并了解跨文化差异及其对国际商务带来的影响，从而为今后专业课程的学习乃至毕业后从事商务领域的工作打下坚实的基础。
- ③在商务英语会话教学的基础上，巩固、扩大学生的语法、词汇等语言知识，侧重介绍与商务活动及日常业务相关的语言及语言技巧的运用。

（2）技能目标

- ①能够在各种商务环境下听懂一般场合的商务英语交谈和讲话，领会说话人的态度、感情和真实意图，具有良好商务英语交际能力。
- ②掌握一定的实务及场景操作技能，以利于今后职场发展。

（3）素质养成目标

- ①具备强健的身体素质、较高的思想道德素质、政治素养和强烈的社会责任感，树立科学的世界观、人生观和价值观，培育社会主义核心价值观体系；
- ②具有坚韧、认真和乐观的职业态度，能够吃苦耐劳、爱岗敬业，具有责任心和进取心，有团队合作精神和服务意识，创造、创新及思辨能力。
- ③具有跨文化交际意识，养成基本的商务英语语言文化素质和素养，一方面要了解世界各国文化；另一方面要有高度的民族自豪感和国家责任感，明白从事商务英语会话商务工作最终是为国家利益服务。
- ④培养学生信息时代查找、采集、评价、选择使用信息的素养以及人际交流过

程中的其他各种素质。

(4) 证书目标

通过实用英语交际职业技能初级考试（Vocational English Test System，简称 VETS），获取 VETS 相应级别证书。

五、参考学时与学分

1. 学时：商务英语会话总学时 54 学时：按照每周 1 学时，每学期 18 周教学周，进行为期三学期教学，安排在第三、第四、第五学期教学。

2. 学分：本课程总学分为 3 学分。

六、设计思路

1. 课程开设依据

(1) 行业企业调研：通过与相关行业企业的深入合作与调研，了解商务领域实际工作中英语使用的频率、场合、目的等，确保课程内容的实用性和针对性。

(2) 职业技能鉴定规范：参照 VETS（Vocational English Test System，职业英语测试系统）初级等相关的职业技能鉴定规范，确保课程内容符合行业标准。

(3) 企业岗位需求：兼顾企业岗位就业群的具体需求，使课程内容能够覆盖毕业生在商务领域内所需的各项基本技能和知识点。

2. 内容选择标准

(1) 典型工作任务分析：通过解析目标岗位（群）的典型工作任务，识别完成这些任务所必需的知识、技能和素质要求，依此来设计课程内容。

(2) 综合性与实用性：确保所选内容既能综合反映商务英语专业的核心知识和技能，又能贴近实际工作中的应用，提高学生的实际操作能力。

3. 内容载体设计思路

(1) 案例教学：引入真实的商务案例，设计与之相关的学习情境，使学生在解决案例问题的过程中学习和应用商务英语。

(2) 项目式学习：通过模拟真实商务项目的设计与实施，让学生在项目过程中运用所学知识，培养其解决实际问题的能力。

4. 教学模式

(1) 互动式教学：鼓励学生积极参与课堂讨论、角色扮演和小组合作，通过互动提高学生的沟通能力和团队协作能力。

(2) 任务驱动法：设置具体、富有挑战性的任务，引导学生通过完成任务达到学习目标，增强学习的针对性和有效性。

5. 内容编排顺序

(1) 循序渐进：从基础知识和技能开始，逐步过渡到复杂的商务场景和任务，确保学生能够在掌握基础的同时，逐步提升实际应用能力。

(2) 模块化结构：将课程内容分为不同的模块，每个模块围绕一个中心主题或技能，便于学生学习和教师教学。

七、课程内容与教学要求

教学单元内容及课时分配表

单元	教学内容	知识与能力要求	思政元素	学时
Unit 1	Announce a team building event	完成模拟练习，了解如何撰写针对团队建设活动的通知，包括日期、时间、地点、活动内容、参与细节等	培养团队精神，强调合作意识，提升组织协调能力。	5
Unit 2	Write a hotel reservation email	完成模拟练习，撰写酒店预订邮件，清晰表达需求，注意格式和礼貌。	培养认真态度，强调专业与礼貌，提升服务意识。	5
Unit 3	Write a quick operation guide	完成模拟练习，编写简洁的操作指南，使用专业术语，清晰描述步骤。	培养逻辑思维，强调操作规范，提升职业责任感。	5

Unit 4	Reply to technical enquiries	完成模拟练习，回复技术查询，准确使用专业术语，提供清晰解决方案。	培养解决问题的能力，强调专业知识的应用，提升服务意识。	5
Unit 5	Make a business trip itinerary	完成模拟练习，制定商务行程，包括安排会议、预订住宿和交通，确保时间管理。	培养计划与组织能力，强调时间管理，提升职业素养。	5
Unit 6	Receive a business client	完成模拟练习，接待商务客户，展现职业礼仪与沟通技巧，建立良好第一印象。	培养职业礼仪，强调服务意识，提升沟通能力。	5
Unit 7	Write a quick research report	完成模拟练习，编写简要的研究报告，包括数据收集、分析和结果总结。	培养分析能力，强调数据诚信，提升专业素养。	5
Unit 8	Introduce a new product	完成模拟练习，介绍新产品，包括产品特点、市场定位和目标客户群。	培养创新意识，理解市场需求，强调职业道德。	5
Unit 9	Reply to customer queries	完成模拟练习，回复客户查询，准确理解并有效解决问题，提升客户满意度。	服务意识与敬业精神；团队合作与沟通技巧	5
Unit 10	Write an order confirmation email	完成模拟练习，撰写订单确认邮件，明确订单详情，展现专业与礼貌。	培养责任感，注重客户满意，强调职业道德。	5
Unit 11	Practical training	综合模拟实践	培养实践能力，强调学以致用。	4
总学时				54

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程主要选用以下教学法。

（1）互动教学：采用角色扮演、情景模拟、小组讨论等互动方式，增强学生的参与感和实践机会。

（2）任务驱动法：设计以任务为中心的教学活动，如制定业务旅行日程、回复客户咨询等，让学生在完成任务的过程中学习并运用相关知识。

（3）案例分析：引入实际的职场案例，让学生分析并提出解决方案，提高其问题解决能力和批判性思维。

2. 师资条件要求

（1）校内专任教师要求：

① 教师资格：应具备英语教育或相关领域的专业背景，如英语语言文学、应用语言学、教育学等，并持有相关的教师资格证书。

② 行业企业工作经历：具有实际的职场工作经验，能够为学生提供真实的职场案例，更有效地将理论知识与实践相结合。

③ 职业资格及能力：具备与课程内容相关的职业资格证书，如商务英语证书、VETS 初级考评员资格证等，并具备相应的教学能力和技巧。

（2）校外兼职教师要求：

① 行业企业相应工作岗位年限：具有一定的行业工作经验，通常应在相关领域工作满三年以上，以确保其具备丰富的职场经验和专业知识。

② 职业资格及能力：持有与教学内容相关的职业资格证书，并具备实际工作能力和经验，能够为学生提供实际指导。

③ 知识结构：具备与职场英语相关的专业知识，如商务沟通、国际贸易、市场

营销等，并了解行业的最新动态和发展趋势。

3. 教学条件基本要求

（1）校内实训（实验）条件要求：

① 配套教学仪器设备：应配备多媒体教学设备、录音录像设备、互动白板等，以便教师采用多样化的教学手段，提高学生的学习兴趣 and 参与度。

② 媒体资源：提供丰富的媒体资源，如音频、视频、软件工具等，以支持教学内容的呈现和学生自主学习。

③ 仿真软件与平台：引入专业的仿真软件和在线平台，如商务英语模拟场景、虚拟办公室等，为学生提供沉浸式的学习体验。

④ 实训场所：设立专门的语言实验室或实训中心，配备相应的教学设施和材料，以便学生进行实际的操作和练习。

（2）校外实训基地条件要求：

① 工学结合：与行业企业合作，建立稳定的校外实训基地，为学生提供实际工作环境中的学习机会。

② 社会资源：充分利用社会资源，如商务公司、酒店、会议中心等，作为学生的实习和实训场所。

③ 实习岗位：确保实训基地能够提供多样化的实习岗位，涵盖不同行业和领域，以满足学生的专业发展需求。

④ 指导师资：实训基地应具备经验丰富的指导师资，能够为学生提供实际操作指导、职业规划建议等。

4. 教学资源基本要求

（1）教材的选用与编写：本课程主要以《初级职场实用英语交际教程》和《实

用英语交际职业技能等级考试模拟题集》为主教材，由外语教学与研究出版社出版，总主编为曾用强，主编包括袁洪、钟蔚。本书首版发布时间为 2021 年 4 月 30 日。

（2）信息化资源建设：《初级职场实用英语交际教程》中包括了教师用书和 PPT 课件，与教材相关的教学视频和案例分析；《实用英语交际职业技能等级考试模拟题集》囊括 1 套样题、6 套模拟题及相关答案解析和电子资源。这些资源可以帮助学生更好地理解职场场景和挑战，旨在帮助教师更有效地组织和呈现课程内容。

（3）其他特色教学资源开发与利用：特色资源主要指具有专业、行业、地方特色的资源。教师应根据本校专业特点，在教学中合理开发和利用相关行业资源，对本地区特色行业和骨干企业进行调研，了解行业及企业发展状况，整理成专题性的课程资源，帮助学生学习和理解职场文化、企业文化，凸显职教特色。

九、教学评价、考核要求

评价是商务英语会话课程的重要组成部分，是引导、监控、促成和诊断教学目标达成的保障。商务英语会话课程的评价应反映以人为本的教育理念，着重评价学生学科核心素养的发展；应采用科学合理的评价方式和方法，对教学过程实施有效监控，对学习过程和效果进行适时检测，不断完善教学，促进学习，保证课程目标的达成。本课程的评价建议如下：

（1）建立学生考核与评价体系

建立课前、课中、课后学生评价权重。其中课前考核包括自我评价及教师评价，占比 20%；课中考核包括自我评价、教师评价、学生评价、导师评价，占比 60%；课后评价包括教师评价、导师评价，占比 20%。

（2）建立分主题任务考核评价权重

本课程为考查课。改变传统的书面考试的方式，采取平时成绩、阶段性考核和期末考试成绩 2：3：5 的考核分数比例来计算学生的综合成绩，增加平时实训考核的分数比例，注重过程考核的采分。

成绩构成	占总成绩的比例
------	---------

出勤情况+课堂表现+作业完成质量+学习态度和习惯+学习进步程度	20%
内容模块考核（测试 1+测试 2+测试 3）30%+课外听力训练（测试 1+测试 2）10% 注：内容模块考核主要针对学生的课堂教学掌握情况，而课外听说训练主要对学生自主学习提出了一定的要求。	30%
期末口试成绩	50%
合计	100%

十、编制依据

该课程标准是以依据《商务英语》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

2024 年 6 月

《商务英语读写》课程标准

制定人：黄晓珊

制定日期：2024. 6

审核人：

审核日期：

批准人：

批准日期：

一、适用对象

中等职业学校商务英语专业和国际商务专业学生

二、适用专业

本课程是商务英语专业的专业核心课；属于必修课。

三、课程性质

本课程是中等职业学校商务英语专业的一门核心课程，旨在引导中职学生在基础英语的学习上，进一步学习英语语言知识和外贸、电商行业及涉外岗位需要的相关文化知识，提高在职场中运用英语进行交流的能力，并在学习中感知中外思维间的差异，提升服务意识和人文素养。

本课程是依据商务英语专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的涉外商务工作所需要的知识、技能和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《商务英语会话》，后续课程有《英语函电》。

四、课程目标

总体目标

通过课程学习，学生在原有基础上强化商务英语阅读能力的训练，既能初步具备商务基础知识又能提高英语语言技能（尤其是阅读技能），为将来就业和升学奠定良好的基础。

1、知识目标

（1）专业词汇掌握：学生将学习并掌握商务英语中的关键词汇，包括专业术语和行业特定表达。

（2）文本结构理解：学生将理解商务英语文本的结构，包括报告、信函、提案等不同类型文档的格式和组织方式。

（3）商务概念熟悉：学生将熟悉商务领域的基本概念和理论，如市场营销、财务管理、国际贸易等。

2、技能目标

（1）快速阅读能力：学生将能够快速浏览商务英语材料，迅速捕捉主要信息和数据。

（2）深度阅读技巧：学生将学会如何深入阅读和分析商务英语文本，以识别作者的意图、论点和证据。

（3）批判性思维：学生将培养批判性思维技能，能够评估文本中的信息，识别潜在的偏见或逻辑谬误。

3、素质养成目标

（1）跨文化交流：通过阅读不同文化背景下的商务材料，学生将培养跨文化交流和理解的能力。

(2) 团队合作精神：通过小组讨论和项目工作，学生将提高团队合作能力，学习如何在多元团队中有效沟通和协作。

(3) 职业素养：学生将通过模拟商务场景和案例分析，培养职业素养，包括职业道德、责任感和自我管理能力。

4、证书目标

学生考取实用英语交际职业技能等级证书（VETS）（初级）。

五、参考学时与学分

1. 学时：36 课时

2. 学分：2 分

六、设计思路

本课程借鉴国外先进的职业教育理念、模式和方法，结合我校的实际情况，本着以学生为中心、开放和自主学习的教学原则，充分考虑中职学生的特点，以就业为导向，以“必需、实用、够用”为度，以能力为本位，以培养高素质的劳动者为目标，以适应当代职业教育发展的需要。同时也希望学生通过学习本课程，养成良好的学习习惯，发展自主学习的能力，成为具有正确价值观和职业观的高素质技术技能人才。

七、课程内容与教学要求

教学单元内容及课时分配表

单元（或模块）	教学内容	知识与能力要求	思政元素	学时
Unit 1	What's Business For?	理解商务概念 介绍成功案例 识别公司标志	培养正确的商业价值观，关注社	2

		总结段落要求 掌握基本术语	会责任和道德规范	
Unit 2	Company Organization	了解公司结构 介绍公司概况 熟悉部门名称 分析公司运作 掌握基本术语	学习企业管理制度，提高组织协调能力	2
Unit 3	Establishing Business Relations	建立商务联系 进行自我介绍 熟悉商务洽谈 表达联系目的 掌握基本术语	培养良好的人际沟通能力，注重诚信合作	4
Unit 4	Business Communication	讨论商务交际形式 介绍跨文化商务交际 了解商务沟通窍门 熟悉商务交际概念 掌握使用基本术语	增进跨文化沟通能力，提高国际视野	4
Unit 5	Customer Service	树立客户服务的理念 知晓客户服务重要性 熟悉客户服务的方式 采用正确的客服政策 掌握使用基本的术语	培养服务意识，提高客户满意度	4
Unit 6	How to Win Over Customers	了解如何赢得顾客 熟悉顾客调查方法 理解客户关系管理 认识价值的重要性 掌握使用基本术语	学习市场营销策略，提高客户忠诚度	2

Unit 7	Human Resources	界定人力资源概念 熟悉人力资源管理程序 了解人力资源管理功能 学习领会面试技巧 掌握使用基本术语	提高人力资源管理能力，关注员工发展	2
Unit 8	Corporate Culture	领会企业文化基本概念 分析企业文化典型案例 讨论当今企业文化特点 分析企业文化的重要性 掌握使用相关基本术语	强化企业文化建设，提升企业凝聚力	2
Unit 9	Marketing	领会市场营销的概念 了解广告种类及作用 介绍营销组合的策略 认识市场调查之重要 掌握并使用基本术语	学习市场分析与定位，提高市场竞争力	4
Unit 10	Product and Price	界定产品及价格概念 熟悉生产流程及定价 了解新产品推介技巧 辨别产品品牌及标识 掌握与使用基本术语	学习产品策划与定价策略，提高产品竞争力	2
Unit 11	Business Report	界定商务报告概念和功能 了解商务报告的写作方法 了解商务报告的格式体裁 掌握比较句型结构和用法	提高商务写作能力，规范报告撰写	2

		运用基本术语和写作技巧		
Unit 12	International Trade	界定国际贸易的概念 理解贸易全球化原因 了解订单格式及信息 辨别公司标识和商标 掌握使用基本的术语	学习国际贸易规则，提高国际竞争力	2
Unit 13	Technology and Change	认识技术变化与发展 学习如何应对新变化 了解远程工作的利弊 熟悉技术发展的趋势 掌握与使用基本术语	适应科技变革，提高创新能力	2
Unit 14	Banking	知晓电子银行运作 了解信用卡发展史 熟悉主要外币汇率 清楚银行业新发展 掌握使用基本术语	了解金融体系，提高金融素养	2
总学时				36

八、课程实施

1. 教学方法建议

(1) 强化对学生完成商务阅读任务所需的阅读技巧和阅读方法的训练，反复练

习商务实用习惯用语、实用句型、词汇，使学生一看能懂，合理使用。

（2）创设典型的商务情景，充分利用多媒体、课件等辅助教学手段，帮助学生理解商务阅读内容，提高阅读技巧和阅读速度，了解真实的商务世界。

（3）以学生为本，注重教学互动，通过模拟商务活动的情景，引入各种不同的课堂活动，如：小组活动、竞赛、游戏等，提高课堂教学的趣味性，增强学生学习的积极性和主动性。

（4）教师必须改变“单纯的语言知识的传授”的传统教学模式，转为以不同的商务活动为单元组织教学，围绕各种商务活动开展课堂教学，提高学生的学习兴趣，使学生具备该商务活动所必需的英语阅读能力。

（5）本课程的教学应与本专业其他核心课程同步进行，如：基础英语课程，商务英语听说，商务英语写作等，使学生能全面提高商务英语水平。

（6）在教学过程中，要重视本专业领域的可持续发展和社会实际发展趋势，贴相关工作岗上的实际需求。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。

（7）教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

2. 师资条件要求

对岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队的基本要求，包括：对校内专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求；对校外兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求。

对职业素质课程：任课教师的教师资格、专业背景、教学能力和知识结构的要求。

3. 教学条件基本要求

校内实训条件要求配备商务英语阅读材料和相关教学软件。校外实训基地要求与商务企业合作，提供实际商务英语阅读材料。建立本专业实训中心，使之具备现场教学、专业实训、职业技能证书考证的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

4. 教学资源基本要求

（1）教材选用新编职业英语系列《新编商务英语阅读》，编著者：中等职业学校

职业英语教材编写组，出版社：高等教育出版社，版别：2020年8月，第1版。网络资源包括商务英语阅读在线课程和相关电子资料。

（2）注重营造实际商务工作氛围，通过模拟场景、实训场所等，加强学生的感性认识，让学生有身临其境的感觉，从而能够积极主动地完成本课程的学习。

（3）充分依托行业资源，邀请行业专家不定期开设专业专题讲座，指导教学工作。

（4）组织学生参与校内和社会上相关的各种商业活动（如：交易会等），通过活动和学校与行业、企业的互动，调整和提高课程的实用性。

（5）利用实物投影、图片、视频或课件等多媒体辅助教学手段，通过活跃、互动的课程训练平台，使学生的学习主动性和积极性得以充分调动；同时联合各校开发课件，努力实现跨校多媒体资源的共享。

（6）积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛、短视频、公众号等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

（7）努力建立和利用各种实训基地和实训场所，将教学与培训合一，教学与实训合一，满足学生综合商务职业能力培养的要求。

九、教学评价、考核要求

（1）改变传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，目标评价，项目评价模式。

（2）关注评价的多元性，包括平时成绩、期中和期末考试，以及学生的参与度和创新能力，综合评价学生成绩。

（3）突出过程评价和阶段评价，加强实践性教学环节的考核，注重奖励学生进步和奖励优秀相结合。

十、编制依据

该课程标准是以依据教育部 2020 年 3 月颁布的《中等职业学校英语课程标准（2020 年版）》中“职业模块”的要求而编制的。

2024 年 6 月

《外贸单证实务》课程标准

一、适用对象

国际商务专业学生

二、适用专业

国际商务专业

三、课程性质

本课程是国际商务专业的专业核心课课程。

本课程是依据国际商务专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的岗位（群）所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《国际贸易基础与实务》，后续课程有《报关与报检实务》、《国际货运代理》等。

四、课程目标

总体目标

培养服务于第一线，能用英语进行一定的沟通并且掌握国际贸易知识和操作。

通过本课程的学习使学生熟悉外贸单证工作的基本流程，具备外贸单证综合操作能力，能独立从事审证、制单、审单、交单归档一系列外贸单证工作，具备从事外贸单证行业的职业素质、职业能力和专业知识。

1、知识目标

- （1）了解国际贸易相关法规、惯例和我国的对外贸易政策；
- （2）了解外贸单证工作的基本要求和规范；
- （3）了解信用证的办理流程，掌握信用证开立、审核与修改等基础知识，能分析并审核信用证的基本内容；

(4) 了解出口货物备货、报检、报关和国际运输的操作流程，掌握商业发票、装箱单、出口托运单、原产地证书、投保单、海运提单、装船通知、受益人证明、汇票等出口单证的内容和缮制方法，了解出口货物报检单和出口货物报关单的内容和缮制方法；

(5) 了解进口货物海、陆、空运输操作流程，掌握进口订舱单的内容和缮制方法，了解进口货物报检单、进口货物报关单等常用进口单证的内容和缮制方法；

(6) 掌握审单的一般程序和审单要点；

(7) 掌握交单结汇的流程和信用证交单的规定，了解单据归档要求。

2、技能目标

(1) 能根据外贸合同的要求申请开立信用证；

(2) 会根据外贸合同审核信用证，能根据不符点和修改意见撰写改证函并处理信用证修改；

(3) 能根据合同、信用证和货物的实际情况，正确缮制发票、包装单据、托运单、产地证书、运输单据、保险单据、汇票等出口单证，能读懂出口报检单、出口报关单等单；

(4) 能按照进口业务流程缮制进口订舱单，能读懂进口报检单、进口报关单等进口单证。

3、素质养成目标

本课程主要是用项目教学法，通过本课程的学习，提高学生的思想品德、职业道德；培养学生良好的心理素质；让学生养成较强的责任意识和良好的团队合作精神。

4、证书目标

跨境电商 B2B 数据运营职业技能等级证书（初级）

五、参考学时与学分

1. 学时：108

2. 学分：5

六、设计思路

（1）基于外贸单证工作的工作特点，设计课程模块。根据国际贸易过程中所采用的不同贸易术语和付款方式，将课程内容划分为三个不同的模块

（2）基于外贸单证工作过程，设计教学流程。根据外贸单证工作的流程设计教学流程，即制作国际贸易合同→处理信用证→制作结汇单据→交单议付。

（3）基于单证员岗位的工作任务和职业能力要求设计实训项目 通过对外贸企业人才需求的调研，仔细分析外贸单证员岗位的工作任务和职业能力要求，结合学生的基本情况、培养能力所需的知识和技能等，按照外贸单证员岗位的工作任务逻辑关系设计教学内容及实训项目活动。外贸单证实务课程以“教与学一体化、学与做一体化、授业与认证一体化”为原则。项目任务的完成，提高了学生的学习主动性，培养了学生的综合素质。

（4）基于外贸单证工作情境设计课程学习情境。从大量案例中遴选各模块的教学任务，对每一教学任务精心设计教学情境，将外贸单证工作任务转换为学生的学习任务，将外贸单证工作情境转变为学生的学习情境。

七、课程内容与教学要求

教学单元内容及课时分配表

单元（或模块）	教学内容	知识与能力要求	思政元素	学时
国际贸易结算方式	1.汇付 2.托收 3.信用证	知识要求： 1.知道汇付、托收和信用证的概念、定义和分类 2.了解汇付、托收和信用证的当事人和操作流程 3.了解三种结算方式的优缺点	诚信与信任；风险意识与防范，不同的结算方式具有不	15

		和适用范围 能力要求: 1.能根据实际情况正确选择合适的结算方式 2.能正确地填写相关的结算单据 3.能够根据合同要求开立或审核信用证	同的风险特性。	
商业单据	1.商业发票 2.装箱单	知识要求: 1.知道商业发票和装箱单的性质和作用 2.掌握商业发票和装箱单的基本内容和填写要求 能力要求: 1.能根据合同和信用证内容填制商业发票和装箱单 2.能根据合同和信用证内容审核商业发票和装箱单	规范与严谨;填写必须遵循国际贸易的规范和标准,严谨的工作态度和规范的遵守。	9
运输单据	1.认识各种运输单据 2.海运提单 3.货运委托书 4.托运单	知识要求: 1.认识常用的运输单据并了解相对应的运输方式 2.了解信用证对运输单据的要求 3.掌握各种海运单据的基本内容和填写要求 能力要求: 1.能为不同的运输方式选择对	责任与承诺;每一张运输单据都承载着对货物安全、准时到达的承诺,这体现了对	21

		应的运输单据 2.能根据合同和信用证内容填制海运提单、委托书和托运单 3. 能根据合同和信用证内容审核海运提单、委托书和托运单	合同精神和契约精神的尊重。	
保险单据	1.投保单 2.保险单	知识要求: 1.知道投保单和保险单的性质和作用, 以及相互间的联系 2.掌握投保单和保险单的基本内容和填写要求 能力要求: 1.能根据合同和信用证内容填制投保单 2.能根据商业发票和投保单的内容填制和审核保险单	风险意识与预防; 保险单据的存在体现了对风险的重视和预防措施的采取	9
原产地证	1.各种原产地证的分类和区别 2.一般原产地证 3.普惠制原产地证	知识要求: 1.知道各种原产地证的定义和使用。了解各种原产地证的发证机构 2.掌握一般原产地证和普惠制原产地证的基本内容和填写要求 能力要求: 1.能根据合同和信用证内容填制一般原产地证或普惠制原产	公正和公平; 原产地证的使用有助于确保国际贸易的公正和公平	12

		地证 2.能根据合同和信用证内容审核一般原产地证或普惠制原产地证		
报关和报检	1.报关单 2.报检单	知识要求: 1.了解报关和报检的单据要求和流程 2.掌握报关单的基本内容和填写要求 3.掌握报检单的基本内容和填写要求 能力要求: 1.能根据任务要求填写报检单 2.能根据任务要求填写报关单	法律意识与合规;正确填写报关单和报检单,并遵守相关法律法规,体现了从业人员对法律法规的尊重和维护。	12
汇票和结汇单据	1.汇票 2.结汇单据	知识要求: 1.知道汇票的定义和分类,了解各种结汇单据的定义和要求 2.掌握汇票的基本内容和填写要求 能力要求: 1.能根据合同和信用证内容填制汇票 2.能根据合同和信用证内容审核各种结汇单据	严谨与细致;汇票和结汇单据的填写需要极高的准确性和细致性,从业人员具备高度的责	12

			任感和担当精神	
其他单据	1.受益人证明 2.装运通知 3.其他证明	知识要求: 1.知道其他单据或证明的种类和作用 2.了解受益人证明、装运通知的基本内容和填写要求 能力要求: 1.能根据任务要求填写受益人证明 2.能根据任务要求填写装运通知	沟通能力和团队协作精神；与其他部门和人员有效沟通，确保单据的及时、准确传递。	12
单据填制和审核综合实训	1.信用证结算方式下结汇单据的填制和审核 2.非信用证结算方式下结汇单据的填制和审核	知识要求: 1.全面掌握 UCP600 与单据审核的方法和要点 2 掌握各种结算方式下的单据审核和填写要求 能力要求: 1.能根据信用证和相关信息填制和审核全套结汇单据 2. 能根据合同和相关信息填制和审核全套结汇单据	诚信为本的商业道德；在单据的填制和审核中，必须确保信息的真实性和准确性，诚信道德	18
总学时				108

八、课程实施

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程选用以多种教学法。

1. 任务驱动项目教学法

任务驱动项目教学法：打破讲课的概念，以项目导向、任务驱动、能力本位的项目教学代替灌输式教学。本课程依据外贸单证操作流程设计项目，针对每一个工作项目设计具体的工作任务，要求学生完成指定的工作任务以提高学生该项目所覆盖的职业能力。在教学过程中，学生在具有职业氛围的实训基地完成实际的外贸单证员需要完成的相同的工作任务，学生的职业人意识得到了进一步巩固与加深。

2. 角色扮演法和单证案例评析法

角色扮演法：分别由学生扮演进出口流程中的不同角色，充分调动学生的参与性与职业角色意识，发挥学生的主观能动性，

单证案例评析法：引入单证案例，提高学生分析问题、解决问题的能力。

多种教学方法的灵活应用，能够大大的激发学生的学习热情，从而增强该门课程的教学效果。

2. 师资条件要求

对岗位能力/专业知识课程：“双师结构”教学团队：1. 都是双师型教师。除了教师资格证，还拥有行业的证书，比如经济师、国际商务师、电子单证师、报关员证等。

2. 专业教师拥有多年的行业工作经验或曾经去企业参加过行业实践。

3. 教学条件基本要求

本门课程的实训条件要求有教学做一体化的外贸单证综合实训室，融教学与实训为一体，以及与课程相应的软件步惊云外贸单证软件、步惊云国际商务实训平台作支持，通过这样的软件教学，能使掌握外贸单证专业知识，又能提高学生外贸单证操作能力。校外要求有与学校长期合作的企业做实训基地，满足学生顶岗实习的需要。

4. 教学资源基本要求

教材：《外贸单证实务》 王云玺主编，华东师范大学出版社

全国国际商务单证考试中心 www.icd.net.cn

得实平台线上课程和线下教学相结合。教师利用互动式教学一体机、希沃白板等教学硬件和软件组织课堂授课；学生可以通过得实网络教学平台进行自主学习和查漏补缺。

九、教学评价、考核要求

《外贸单证实务》课程强调实际操作能力。因此，本课程的考核将着重测试学生对外贸单证的操作能力。考核内容包括形成考核和终结性考核，其中形成性考核为70%，终结性考核为30%；形成性考核把外贸企业对单证岗位的考核标准引入本课程考核体系，多角度地对学生进行考核，如工作态度（10%）、工作表现（20%）、工作质量（40%）。工作质量主要根据平时学生完成各项任务及综合训练的质量。评价标准是：工作质量重点考核单证差错率、单证完整性、交单及时性；工作态度根据考勤点名情况及课堂纪律确定分数；工作表现根据课堂讨论发言互动参与情况及工作任务完成情况确定分数。整个考核过程注重对学生自主学习、知识综合运用、拓展创新等能力的评价，注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，终结性考核为期末上机考试。

十、编制依据

该课程标准是以依据《国际商务》专业调研报告和人才培养方案（2024级）而编制的。

2024 年 6 月

《跨境电商实务》课程标准

一、适用对象

全日制中等职业学校一、二年级学生

二、适用专业

国际商务专业

三、课程性质

本课程是国际商务专业的专业核心课程。

本课程是依据国际商务专业人才培养目标和相关职业岗位的能力要求而设置的，对本专业所面向的跨境电子商务操作员岗位所需要的知识、技能和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，本门课的前导课程有《体验电子商务》，其后续课程有《跨境电商 B2B 数据运营》。

四、课程目标

总体目标

本课程主要基于速卖通平台，培养具有较强的基础实操能力、跨境基础知识和良好职业素质的跨境电商专员。

1. 知识目标：

- （1）理解跨境电子商务的基本概念、基本政策
- （2）熟悉跨境第三方操作平台规则
- （3）掌握跨境电商操作基本工作流程
- （4）掌握跨境店铺运营管理、客服服务和电商操作的基本方法和技巧

2. 技能目标：

- （1）能顺利开通跨境电商店铺账号
- （2）能熟练设计跨境物流方案、合理选择跨境物流方式

- (3) 能深入调研海外市场跨境电商发展情况、形成可供企业采纳的调研报告
- (4) 能独立完成跨境电商选品及产品的信息化工作
- (5) 能合理设置跨境电商产品价格、完成产品刊登和发布
- (6) 能制定跨境产品和店铺优化方案、通过合适的方法和渠道在平台内外进行推广

3. 素质目标:

- (1) 具备跨境电商运营的基本职业道德, 热爱外贸工作, 虚心学习, 勤奋工作, 遵守行业法律、法规
- (2) 养成细心耐心的习惯, 具有良好的服务意识
- (3) 讲究工作效率和时间观念, 养成良好的书面记录习惯
- (4) 加强团队精神, 能够与周围的同学和谐相处, 有合理化建议及时提出
- (5) 对各个国家的客户有一定认识, 并能包容、理解并知道如何应对各种买方行为。

4. 证书目标

考取跨境电商 B2B 数据运营职业技能等级证书 (初级)

五、参考学时与学分

1.108 个学时

2.6 个学分

六、设计思路

在课证融通课程建设模式指导下, 首先校企合作分析跨境电商专员工作过程和工作任务, 共同开发岗位职业标准; 然后依据职业标准, 以职业能力为本位, 开发课程标准, 设计项目活动载体, 编写项目教材; 同时, 建设双元主体的课程教学团队, 在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学; 最后, 实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

七、课程内容和教学要求

单元内容及课时分配表

模块	教学内容	知识与能力要求	思政元素	学时
项目一 走进跨境电商的世界	1. 初识跨境电商 2. 跨境电商岗位 3. 跨境电商职业素养	知识要求: 1. 知道的概念和发展情况 2. 了解跨境电商企业的岗位构成和工作职责 3. 了解跨境电商各种岗位对应的职业能力要求 能力要求: 1. 能说出什么是跨境电商 2. 能根据自身的性格和能力特点在团队组建时选择自己的岗位 3. 能根据自己的兴趣爱好重点发展相对应的跨境电商岗位能力	增强自身职业道德 培养行业认同感 确定职业发展目标	10
项目二 筹备跨境电商出口项目	1. 选择合适在电商平台 2. 选择上架在产品 3. 寻找可靠在货源	知识要求: 1. 了解主流跨境电商平台的特点 2. 掌握跨境电商选品的原则 3. 了解不同的货源渠道 能力要求: 1. 能根据企业不同情况选中合适的跨境电商平台 2. 能根据不同平台特点进行产品选择 3. 能合理选择商品采购渠道	培养科学决策的意识 培养国际化的市场眼光 培养数据化思维	12

项目三：注册店铺与上传产品	1. 注册与认证店铺 2. 上传与编辑产品	知识要求： 1. 掌握店铺注册与认证的要求及流程 2. 掌握上传产品的要求及流程 3. 掌握各种折扣、利润和利润率的计算 能力要求： 1. 能根据给定材料注册与认证店铺 2. 能根据给定材料完成产品的上传	培养诚实守信的经营意识 培养认真严谨的工匠精神	30
项目四：选择国际物流与设置物流模板	1. 调研跨境电商物流 2. 设置物流模板	知识要求： 1. 了解主要的跨境电商物流模式 2. 掌握物流模板的设置方法 能力要求： 1. 能根据不同的产品选择不同的物流模式 2. 能合理地设置物流模板	培养经营过程中的成本意识 培养客户至上的服务意识	20
项目五：读懂店铺数据与设置推广活动	1. 读懂店铺数据 2. 设置推广活动	知识要求： 1. 掌握店铺经营的主要数据及其影响因素 2. 掌握推广活动的设置方法 能力要求： 1. 能读懂主要的店铺经营数据并根据数据优化产品 2. 能合理设置店铺推广活动	培养基于数据的科学决策精神 培养合理的营销意识	18
项目六：体验跨境	1. 了解跨境客服能	知识要求： 1. 了解跨境客服的能力要求	培养客户至上的服务意识	12

电商客服工作	力要求和客服常用工具 2. 体验跨境客服工作	2. 掌握常用的客服工具的使用方法 能力要求: 1. 能使用常用的客服工具 2. 能根据在不同情境下解决客户问题	培养尊重不同文化的精神	
项目七： 培养跨境电商职业道德	1. 了解跨境电商平台在法律法规 2. 培养跨境电商职业道德	知识要求: 1. 了解跨境电商的相关政策法规 2. 了解跨境电商平台在法律法规 能力要求: 1.能说出主要的跨境电商政策内容 2.能在学习生活中主动践行跨境电商职业道德	培养规则意识 培养自觉遵守商业道德和公序良俗的意识	6
合计				72

八、课程实施

1. 教学方法建议

本课程教学的组织总体采取任务驱动、项目导向等教学模式。教学中应选用客户开发和管理业务的具体方法和实例为载体，教师的讲授、示范与学生操作互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，融“教、学、做”为一体，使学生在“学中做”或“边学边做”，以此培养并提高业务技能。

2. 师资条件要求

本课程任课教师应为双师型教师，具备电子商务、国际贸易或跨境电子商务相关的资格证书，任课教师应有一定的跨境电商的行业实践经历。

3. 教学条件基本要求

网络全覆盖的电脑机房、教学控制软件、速卖通实训平台

4. 教学资源基本要求

- (1) 《跨境电商基础与实务》，重庆大学出版社，王冰
- (2) 速卖通平台：www.aliexpress.com
- (3) 福步外贸论坛：<http://bbs.fobshanghai.com/>
- (4) 雨果网：<http://www.cifnews.com/>
- (5) 1688：<http://page.1688.com/>
- (6) 外贸软件工具：<http://www.terapeak.cn/>
- (7) 数据分析工具：紫鸟魔方

九、教学评价、考核要求

（一）教学评价

本课程采用多样化的考核方式，采用过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合。

（二）考核要求

建议考核分数比例如下：

考核内容	考核成绩的比例
平时成绩	30%
项目实战成绩	60%
期末店铺汇报	10%
合计	100%

十、编制依据

该课程标准是以依据《电子商务/国际商务》专业调研报告和人才培养方案（2024级）而编制的。

2024 年 6 月

《翻译基础》课程标准

一、适用对象

《翻译基础》课程适用于广州市旅游商务职业学校商务英语专业二年级学生。经过一年的商务英语专业学习，学生具备了专业词汇和英语语法基础。在此基础上，《翻译基础》课程的设置能够进一步巩固和提高学生英语语言技能，在翻译实践中加深对词汇、句式和语法的理解与运用，提高跨文化交际能力，拓宽视野，从而在商务交流中更准确地表达专业内容。

二、适用专业

《翻译基础》是商务英语专业二年级学生的专业核心课。

三、课程性质

本课程是依据商务英语专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的涉外商务岗位或岗位群所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《商务英语会话》（512010420），后续课程有《商务英语读写》（410301049）。

四、课程目标

总体目标

该课程是以语言基本技能和商务知识为基础，以“实用为主、够用为度”为培养原则，帮助学生获得所需的实际语言运用能力。通过学习该课程，学生既能学到一定的翻译基础理论，培养学生具有正确的翻译观；又能学到实用的翻译基本技能，培养他们熟练使用各种翻译技巧进行商务翻译的技能，最终提高学生准确规范地翻译各类商务英语语篇的实际操作能力。

1、知识目标

（1）了解商标翻译的语言文化差异，熟悉商标的语言特点，初步掌握音译、意

译及音意结合的翻译方法。

(2) 熟悉标识英语的语言特点、初步掌握词类转换的翻译方法。

(3) 了解广告翻译的基本策略及文体风格，熟悉其语言特点，初步掌握被动语态的翻译方法。

(4) 了解公司介绍的内容要素及文体风格，熟悉其语言特点，初步掌握直译及意译的翻译方法。

(5) 了解产品说明的内容要素，熟悉其结构及语言特点，初步掌握分句、合句的翻译方法。

(6) 了解商务信函的基本格式及文体风格，熟悉常用句型，初步掌握定语从句的翻译方法。

2、技能目标

(1) 能够运用音译、意译、音意结合等方法将商标进行英汉对译。

(2) 能够正确解读常见英文标识，并对中文标识进行准确英译。

(3) 能够将简单广告词进行英汉对译。

(4) 能够将简单公司介绍进行英汉对译。

(5) 能够将常见产品说明进行英汉对译。

(6) 能够将一般商务信函中的常用句型及套语汉译英。

3、素质养成目标

通过理论和实操技能练习，培养学生既能通过观察、分析、对照、模仿等进行独立思考、解决问题，又能通过交流、合作、对比、总结等进行团队协作、共同进取的综合素质。

五、参考学时与学分

1. 学时：36 学时

2. 学分：2 分

六、设计思路

《翻译基础》课程的设计和实施紧密依据教育教学改革的核心理念，注重将理论与实践相结合，强调课程的职业性、实践性和开放性。课程设计基于学生实习企业调

研及职业岗位的任务分析，兼顾企业岗位就业群需要，确保教学内容紧跟市场发展，并能满足学生未来的职业发展需求。

本课程的目标定位旨在培养学生的综合职业能力，包括语言技能、文化适应能力、批判性思维及技术应用能力，以适应广泛的职业角色和行业需求。

七、课程内容与教学要求

教学单元内容及课时分配表

单元	教学内容	知识与能力要求	思政元素	学时
U1	商标翻译	能正确解读商标翻译中的语言及文化差异；能够运用音译、意译、音意结合等方法将商标进行英汉对译	会翻译常用商标	6
U2	标识语翻译	能够正确解读常见英文标识，并对中英文交通、商用、公共场所等常用标识进行准确英译	会翻译普通标识	6
U3	广告翻译	能够辨识中英文广告词的用词、句法及修辞特征；能够认知文化差异对英汉广告词的影响；能够初步进行简单广告的英汉对译	会翻译各种文体广告	6
U4	公司介绍翻译	能正确解读英文公司介绍；能够将简单公司介绍进行英汉对译	会翻译公司介绍	6
U5	产品说明翻译	能熟练运用英语产品说明书的常用句型；能够将常见产品说明进行英汉对译	会翻译产品说明书	6

U6	商务信函翻译	能正确解读简短的英文商务信函；能够将一般商务信函中的常用句型及套语汉译英	会翻译商务信函	6
总学时				36

八、课程实施

本课程用丰富的学习方式提高学生学习的趣味性和实用性，课程内容载体多样，包括教材、在线资源、实际案例等；课程内容顺序合理，从基础知识到专业技能，再到实际操作，逐步深入。

本课程教学应以能力训练为宗旨，按照“教学做”合一的总体原则，在教学中强化职业性和实践性，根据课程特点和内容采用丰富多样的教学方法。

1、“任务型”教学法

以学生为中心，通过将教学目标及内容设计成项目，以任务驱动的方式开展教学，从语料收集、样本分析、实例翻译到比对总结，通过启发式、互动式等多种教学方法引导学生完成各项任务，更好的体现“做中学”。

2、“情境”教学法

课程教学内容及项目设计应来源于企业实际，或以企业、地区为背景，如让学生立足于本地区真实企业等，通过对企业信息的查询与了解，在真实的企业环境及语言材料下完成公司介绍、产品介绍等文本的翻译，并要求学生以虚拟身份代入真实岗位完成诸如商务名片、商务信函等的翻译，通过情境的创设实现教学与岗位、职业、行业的无缝对接。

3、“合作学习”教学法

应引导学生学会讨论、磋商、分工、合作等方式，例如分组查询收集资料、分组讨论并提交报告或派代表阐述论点、小组合作完成翻译项目、小组间进行对比讨论等。通过与他人的协作，利用团队的力量来完成任务，削减学生在语言学习中常有的孤立无援的感受，调动学生学习积极性，同时也让学生体验和锻炼职场中所需要的分工、

协作、互助、有效沟通的能力，培养其合作交流的能力。

1. 教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，本课程选用任务教学法作为适合于本课程的最优化教学法。

以学生为中心，通过将教学目标及内容设计成项目，以任务驱动的方式开展教学，从语料收集、样本分析、实例翻译到比对总结，通过启发式、互动式等多种教学方法引导学生完成各项任务，更好的体现“做中学”。

2. 师资条件要求

教学团队是校内专任教师且具备行业企业工作经历。

3. 教学条件基本要求

配套有希沃一体机的课室或者校外企业实训基地

4. 教学资源基本要求

(1) 自编讲义，参考以下教材：《实用商务英语翻译（第二版）》，段云礼，2013年对外经济贸易大学出版社出版。

(2) 网络资源建设，如网络课程资源；中国大学 MOOC

(3) 信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书、仿真软件等；

(4) 其它教学资源的开发与利用，如教学文件和资料、案例、试题库、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

九、教学评价、考核要求

本课程评价手段和形式多样, 包括形成性考核和终结性考试两种。形成性考核占课程总成绩的 50%，成绩根据学生的出勤率、完成作业的情况、在课堂上的综合表现以及参加小组活动的情况综合评定。课程的作业应要求学生利用课堂和课后时间完成，每学期至少布置 10 次书面作业和一次口译实践操练，作为形成性考核成绩的主要依据。终结性考试：本课程的考试采取闭卷形式，考试期间不得使用词典。考试内

容紧密结合所学内容，主要进行英汉互译的考试。期末考试成绩占课程总成绩的 50%。

十、编制依据

该课程标准是以依据《广州市旅游商务职业学校商务英语专业人才培养方案》专业调研报告和人才培养方案而编制的。

2024 年 6 月

《呼叫实务英语》课程标准

一、适用对象

全日制中等职业学校二年级及具有同等学历的对课程感兴趣的社会人员。

二、适用专业

商务英语

三、课程性质

本课程是依据商务英语专业人才培养目标岗位能力要求而设，针对涉外呼叫服务方向学生开设的理实一体化语言实训课程。课程聚焦学生需求、社会需求与课程目标相结合，注重学生涉外呼叫英语语言能力和综合素质培养。八个章节主要以旅游服务业、物业、市场调查、电讯、保险、金融等行业的涉外呼叫服务典型工作任务为背景，着重训练学生的英语语言技能与掌握为客户解决问题的技巧；有效地把课堂学习、实践操作与自主学习结合起来：构建科学的、职业特色鲜明的、理论与实践一体化的涉外呼叫服务英语实训。它是商务英语专业核心课、必修课。在课程设置上，衔接前导课程为《呼叫实务听打》；后续课程为《呼叫实务能力训练》。

四、课程目标

总体目标

通过本课程的学习，使学生具有运用英语进行交际的能力和解决问题的能力，第三学期重点为提高学生的听说能力。大力整顿提高学生的语音、语调和接听电话技巧；通过听、说的真实案例特训，打好学生的基础，让学生享受到作为呼叫实务客户代表的乐趣。第四学期则是侧重技能技巧与真实平台实训操练。通过八个很有特色的章节的学习，进一步扩充词汇量和语言积累，提高学生听的能力，强化英语课堂教学的有效口语特色，为学生进一步深入学习专业知识打下良好的语言基础，使学生逐步从有控制的听过渡到自然的交际、从而成功完成呼叫业务。

1、知识目标

(1) 以岗位工作任务为基础框架，立足通过职业岗位工作任务分析，了解呼叫中心服务流程；

(2) 熟练掌握该专业词汇与话术，理解交际中的中西文化差异性，感知为客户提供满意服务的重要性。

2、技能目标

(1) 提高听、说、读、写的能力，能在呼入业务中学会处理客户投诉、恰当的电话转接、为客户提供合适的解决问题方法等；

(2) 能与顾客之间能顺畅沟通，理解对方意图，提供优质服务，让顾客产生满意感。

3、素质养成目标

(1) 培养学生处理问题的软技巧，使学生具有运用英语进行交际的能力和解决问题的能力，有良好英语沟通、判断和应变能力，学会感同身受；

(2) 坚定文化自信、强化劳动品质，树立主动服务、智慧服务意识，提升综合服务技能和合作能力；增强文化自信，养成良好的敬业精神和创新精神。

4、证书目标

(1) 完成课程学习考核后，学生可以参加相关职业资格认证考试，如外贸业务员资格证书等；

(2) 提供课程学习合格证书。

五、参考学时与学分

1、学时：72 学时

2、学分：4 学分

六、设计思路

本课程根据呼叫服务行业企业发展需要和完成职业岗位实际工作任务所需要的知识、技能、素质要求，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计；体现课程职业性、实践性和开放性的要求，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

1. 以为客户提供优质服务为导向，密切呼叫业务的工作特点和服务内容，对学生进行英语听、说、读、写、译技能的螺旋式训练；从学习-实践-操作-总结-提升-再学

习-再提升的环节强化口头交际能力并学会解决实际工作中问题。课程以解决客户业务为载体，以呼叫中心的工作任务作为学习情境；根据岗位工作任务要求，结合课程在人才培养方案中地位和作用，确定教学目标，选取教学内容；采用项目教学、案例教学等教学模式；基于混合式教学理念组织教学，坚持学生为中心，真正做到教、学、做、评融为一体，并有效融入思政元素，为学生将来更好提升行业服务水平打好基础。

2. 对现有的师资进行定位、加强培训。培养一支结构合理、教学水平高、教学质量好、教学研究能力强、潜力大的高素质师资队伍。

3. 积极开展教学经验交流等活动，保证课堂教学、案例学习、实训实践、小组参与等每个教学环节的高质量，确保每个环节相互作用，使课程教学真正成为一个完整的系统。

七、课程内容与教学要求

课程体系以岗位工作任务为基础框架，立足通过职业岗位工作任务分析与为客户解决问题为轴心，涵盖八大呼叫业务：如：订房业务、旅游业务、住房业务、处理投诉服务、银行业务等。

教学单元内容及课时分配表

单元（或模块）	教学内容	知识与能力要求	思政元素	学时
Unit 1 What Kind of Hotel and Room would you Like to Reserve? (w1-3) 第三学期	Part 1: Listening Part 2: Reporting Part 3: Typing training	To learn the telephone etiquette; To learn to help guests to make a reservation	Love and dedication to work; Qualified	6
Unit 2 What kind of flight do you prefer? (week4-week10)	Part 1: Listening Part 2: Reporting Part 3: Typing training	To be able to manage a food tour; To be able to using	Professional; Friendly, Helpful;	6 交易

第三学期	Part4: Supplementary Study	soft skills to satisfying guests;		会减 8 学 时
Unit 3 How Often Do You Go to the Beauty Centre? (week11-week13) 第三学期	Part 1: Listening Part 2: Reporting Part 3: Typing training Part 4: Supplementary Study	To be able to give suggestion on keeping fit; To be able to manage the length of the inbound call;	Qualified; Faith;	6
Unit 4 What direction of the house do you prefer? (week14-week16) 第三学期	Part 1: Listening Part 2: Reporting Part 3: Typing training Part 4: Supplementary Study	To be able to help guests to solve problems; To be able to deal with complaints;	Professional; Friendly; knowledgeable	6
(week17-week18) Revision&Exam 第三学期	Holistic revision Mainly revision;	Soft skills; Call text; Useful expressions	Devoted Faith;	4
Unit 5 Could you spare me a minute to do a survey? (week1-week3) 第四学期	Part 1: Listening Part 2: Reporting Part 3: Typing training Part 4: Supplementary Study: Quiz	To be able to make a survey on the phone; To be able to deal with complaints;	Professional Loving jobs; Friendly to help guests;	6

Unit 6 Would you please tell me your phone number? (week4-week10) 第四学期	Part 1: Listening Part 2: Reporting Part 3: Typing training Part 4: Supplementary Study:Quiz	To be able to deal with a complaint on the phone; To be able to satisfy a guest with soft skills To be a good listener and an effective agent;	Faith; Be effective in jobs; Be helpful to guests;	6 交易会 减去 8 学时
Unit 7 Would you give me your policy number, please? (week11-week13) 第四学啊	Part 1: Listening Part 2: Reporting Part 3: Typing training Part 4: Supplementary Study:Quiz	To be able to give guidelines to guests banking service; To be able to solve problems in card issues;	Be professional; Be professional;	6
Unit 8 Would you please tell me your account number? (week14-week16) 第四学期	Part 1: Listening Part 2: Reporting Part 3: Typing training Part 4: Supplementary Study:Quiz	To be able to give suggestion in reasonable insurance; To be able to solve problems in insurance complaints;	Be professional; Dedication to work;	6
(week17-week18) Revision&Exam 第四学期	Mainly revision Holistic revision;	Call text; Soft skills;	Be faithful in the End-of_Term	4

			Exam	
总学时				72

八、课程实施

（一）教学方法

课堂教学采取项目任务驱动、案例分析、角色扮演，模拟演示、顶岗实习、校企课堂等方法。体现以学生为中心的教学理念，通过循序渐进的语言技能训练，帮助学生树立起信心，建立职业的成就感，激发学生的创新意识和创造能力。

1. “线上+线下”融合教学模式

本课程采取线上线下混合式教学模式，建设线上课程，整合资源。为学生提供多样丰富的学习资源，实现个性化的自主学习模式。学生通过得实线上平台预学课前任务，在线下教学重点讲解核心语言使用技巧，运用案例教学，使学生掌握处理客户业务的得体话术与软技巧。

2. 采用项目教学模式

呼叫实务英语课程是以加强中职学生涉外呼叫服务职业综合能力的培养为目标，以综合职业能力培养为主线来设计课程内容的，因此采用项目教学法，让学生在体验中掌握涉外呼叫服务业的工作流程，培养学生的综合能力。

项目教学法就是在老师的指导下，将一个相对独立的项目交给学生；信息的收集，方案的设计，项目实施及最终评价，都由学生自己负责，学生通过该项目的进行，了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求。其特点是把呼叫实务英语整个学习过程分解为一个个具体的事件，设计出一个个项目教学方案，按行动回路设计教学思路，不仅传授给学生语言知识和操作技能，更重要的是培养他们的英语职业能力，这里的能力已不仅是知识能力或者是专业能力，而是涵盖了如何用英语解决呼叫服务问题的能力：方法能力、接纳新知识的学习能力以及与人协作和进行项目动作（包括客户服务、营销、市场调查、售后服务等）的社会能力等几个方面。

（二）师资条件要求

1. 岗位能力/专业知识课程（双师结构）：

校内专任教师

- (1) 教师资格：硕士及以上学历，接收高等教育，具有教师资格证。
- (2) 基于岗位能力，对标专业知识课程“双师结构”教学团队的基本要求，包括：授课教师须有至少 3 年行业企业工作经历经验；
- (3) 职业资格及能力和知识结构要求较高；具有相关领域专业资格证书，如国际贸易师证等。

校外兼职教师

- (1) 行业兼职导师至少具有 5 年行业企业工作年限；
- (2) 资格较高、业界有影响；能力高和经验丰富。

2. 职业素养课程

基于职业素养课程特点：任课教师有教师资格证、专业背景吻合、教学能力强、知识结构合理，敬业爱岗，有理想信念、有高尚道德情操、有扎实专业知识、有仁爱之心。

(三). 教学条件基本要求

1. 校内实训（实验）条件要求：

(1) 校内客户服务仿真实训室：商务外语实训中心，主要配套的多功能一体机、投影；微型客户服务电话接线舞台；校外实训基地：方舟咨询服务有限公司、卫敏网络等实习实训基地，校企课程资源共享，课程内容共建。

(2) 多媒体课室

2. 校外实训基地要求：

(1) 合作企业与机构：与呼叫中心、咨询服务公司、星级饭店企业合作，提供真实实践情景岗位，学生理研学研一体，提升实践能力。

(2) 行业组织社会资源：通过行业活动、展会接待活动，增强学生的语言实操能力与工作适应力。

(四) 教学资源基本要求

1. 教材的选用：教材应包含《客户服务英语》，主编：刘婕 符敏明；暨南大学出版社，2023 年 2 月第一版。

2. 网络课程资源：得实在线课程，超星学习通在线课程。

3. 信息化教学资源建设：如多媒体课件、多模态教学资源包。

4. 其它教学资源的开发与利用：客户服务案例、在线平台讨论题、试题库。

(五) 教学手段

高效合理应用希沃白板教学平台、多媒体视频、得实线上平台多模态资源，充分利用方舟呼叫中心企业真实材料，逐步分单元配置视听资源，在得实平台、超星学习通搭建课程，开放为学生随时随地提供自主学习的有效素材，记录学习过程绩点。

（六）课程思政实施策略

1. 梳理教材内容

分类汇聚知识点，从客户服务语言表达、服务礼仪、中西方文化差异方面分析，发掘、加工、整合课程内容与思政内容相配备的知识点。在教学目标、课堂推进环节融入“爱国 敬业 诚信 友善”的理念，将课程思政内容始终贯穿课堂教学中。

2. 线上线下混合式教学模式

充分利用“线上+线下”融合式教学，培养学生在仿真环境中的合理运用语言的能力，掌握解决问题的技巧。引导学生通过关注社会，服务他人，厚植社会主义核心价值观和服务他人为乐的情怀。

3. 教师提升自身政治素养

教师在传道授业解惑的同时，要提高自身的思想政治觉悟，关注时事政治，提高政治站位，把握正确的政治方向，以实际行动服务学生，服务教学。

九、教学评价、考核要求

评价建议应体现多元评价方法，重视教学过程评价，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价等，注重学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，关注学生个别差异，鼓励学生创新实践。

（一）教学评价

1. 基于任务，项目引领贯穿教学过程。

在课堂教学中，学生需要面对的是一个工作项目，是完成工作任务：即听懂呼叫中心情景录音，学会模范规范语言，处理客户需求和投诉，找出合理解决途径和技巧。教师只成为引导者和课堂的组织者，学生是主演。整个教学的实施过程是：基于任务环境—分配任务—收集资料—编辑整合—扮演角色—学习指导—评价成果—师生反思。

2. 学生为主，角色交叉，做学交替，提升实践技能。

学生在课堂、校内呼叫中心、实践单位之间交换角色，课程在技能学习和工作实践之间交替进行。通过学习呼叫行业应知基础知识解决工作实际问题，通过完成工作任务引导学生深入学习，然后根据教学总体安排进入呼叫行业真实情景顶岗实习中。

3. 岗位实训项目评价

校内实训和校外顶岗实训。前者主要是配合教学情境，设计了一系列在课堂完成的模拟及真实任务(借助方舟咨询公司进课堂材料);而后者主要是到校外实训基地(方舟咨询公司)，在真实的企业环境中顶岗学习，掌握必要的技能。

4. 网络自主学习评价

网络教学是引导学生自主学习的重要手段，本课程通过建立网络教学平台，形成以网站为载体的教学资源库，可以使学生不受时空限制随时随地的学习，能够有效提高学生的积极性，提升课程的教学质量。师生可以学生可以在网上答疑。学生在线进行自我测试，更新知识、开拓视野。在网络课程学习平台上，课程组为学生提供了单元学习背景、课程导学、情景录像、资源拓展、课程录像，富有针对性结合试题库，能实现在线批改的测试题，学生上线学习时长、记录、得分情况在 网络平台记录下来。通过网络课程平台，引导学生自主学习，教师可以在课余时间与学生及时沟通，解答学生学习中的各种问题，帮助学生在巩固复习已学知识的基础上，激发了学生的学习兴趣，拓展专业知识，提升专业素养。

相关资源：

课程选用教材	课程线下学习学材 (客户服务英语教材)
精品课程网页	教学资源库(得实网络课程平台、 超星学习通多模态资源)

(二) 考核要求

本课程的学生学业评价采取过程性评价与终结性评价相结合，采用“线上作业+测试+线下书面测试+平时表现分”相结合的方式，具体构成如下：

	过程性评价	终结性评价
--	-------	-------

	课堂 表现	线上 线下 作业	线上 测试	期末笔试 (闭卷)	笔记、学习痕迹
成绩比例	15%	20%	15%	45%	5%
总评比例	50%			50%	

十、编制依据

本课程标准是以依据《商务英语》专业调研报告和人才培养方案（2024 级）而编制的。

2024 年 6 月

《中外商务文化》课程标准

一、适用对象

全日制中等职业学校一年级学生及具有同等学力且对课程感兴趣的社会人员。

二、适用专业

商务英语

三、课程性质

本课程是商务英语专业的专业核心课程。本课程是依据商务英语专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，对本专业所面向的外贸业务员和跟单员、跨境电商运营专员和客服专员、呼叫客户服务专员和导游服务员等岗位所需要的知识、技能、和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前导课程有《商务英语会话》、《英语视听说》等，后续课程有《基础跨境电商》、《国际贸易基础与实务》等。

四、课程目标

总体目标

通过本课程的学习，使学生能够全面掌握中外商务文化的基本知识，深入理解不同文化背景下的商务交往原则和礼仪，培养高效的跨文化沟通能力，为从事国际贸易、跨境电商、客户服务等职业岗位打下坚实的文化基础，并具备处理复杂商务场景的文化适应性和敏感性。

1、知识目标

- (1) 详细了解中外商务文化的历史演变和特点，比较不同文化间的异同。
- (2) 掌握不同国家和地区的商务礼仪和习俗，以及如何适当调整自身行为以适应这些习俗。
- (3) 熟悉国际商务交流中的语言表达和非语言沟通方式，特别是那些微妙的文化差异如何影响沟通效率。

- (4) 深入学习国际贸易规则、合同法律知识及其在不同文化背景下的应用，理解国际法律文书的文化依赖性。

2、技能目标

- (1) 提高英语及其他相关外语的听说读写能力，尤其是增强商务英语的应用能力，能在多种商务场合下进行有效沟通。
- (2) 培养分析和解决跨文化商务沟通中出现问题的能力，通过模拟场景训练学生应对真实情况下的沟通障碍。
- (3) 增强使用现代信息技术工具进行国际商务沟通的能力，如通过电子邮件、视频会议等工具维护客户关系。
- (4) 锻炼团队合作和协调不同文化背景下的商务活动的的能力，包括项目管理和团队协作技能。

3、素质养成目标

- (1) 培育尊重多元文化的态度和国际视野，激发学生对全球市场的兴趣和敏感性。
- (2) 促进学生的自我认知和文化自我定位，增强在跨文化环境中的自信和自觉性。
- (3) 提升适应国际化商务环境的灵活性和创新性，鼓励学生在遇到文化差异时能够灵活适应和创造性地解决问题。
- (4) 加强职业道德和社会责任感的培养，确保学生在专业行为上符合国际标准和道德期望。

4、证书目标

- (1) 完成课程学习后，学生可参加相关的职业资格认证考试，如外贸业务员资格证书、跨境电商操作证书等，以提高就业竞争力。
- (2) 提供课程结业证书，证明学生已达到本课程的专业能力水平，增加其在全球商务领域的专业认同度和就职优势。

五、参考学时与学分

- 1. 学时：36

2. 学分：2

六、设计思路

本课程的设计思路深入融合教育教学改革的基本理念，通过精心设计的课程框架、内容选择与课程实施，力求构建一个能够全面提升学生综合职业能力的教学模式。这一模式将紧密结合行业企业的实际需求，为学生的职业生涯及可持续发展奠定坚实的基础。

（一）课程开设依据

在全球化浪潮的推动下，国际商务交流日趋频繁，对从业人员的跨文化沟通能力和国际商务知识提出了更高要求。我们与多家国际贸易公司和跨境电子商务企业进行深入访谈和调研，基于这些企业的反馈，确立了本课程的核心目标和内容框架，以填补现有教育与行业需求之间的空白。

（二）课程内容选择标准

本课程内容选择严格依据对国内外行业的广泛调研结果、职业技能鉴定规范及行业标准，并充分考虑到企业岗位群的具体就业需要。通过对外贸业务员、跨境电商运营专员、客服专员等关键岗位的工作任务进行细致解析，我们精心挑选了与实际工作密切相关的知识点和技能模块，确保课程内容的实用性和前瞻性。

（三）课程内容载体设计思路

本课程采用多元化的内容载体，包括传统的教科书、实际案例分析、模拟商务场景体验，以及利用最新技术构建的在线资源平台。借助网络课堂、互动讨论板和虚拟现实(VR)模拟环境等现代化教学工具，为学生提供丰富的学习资源和实践机会，深化理论与实践的融合。

（四）教学模式

本课程采用项目驱动和任务导向的教学模式，强调以学生为中心，鼓励通过小组合作、角色扮演、现场模拟等方式，增强学生的实际操作能力和决策能力。行业内专家将被定期邀请进行专题讲座和实践指导，以确保教学内容与行业最前沿知识的同步更新和实用对接。

（五）课程内容编排顺序

课程内容从商务文化的基础理论入手，逐步引入具体的商务礼仪、交际技巧，最后深入到复杂的跨文化沟通和国际贸易实务。这种由浅入深的结构设计，旨在逐步提升学生的理解和操作能力，使他们能够在复杂多变的国际商务环境中游刃有余。

（六）职业性、实践性和开放性体现

整个课程设计强调与实际商务操作的紧密结合，鼓励学生参与真实的商务项目，进行实地调研或实习，以增强课程的职业导向性。通过模拟实训和真实案例的分析，加深学生对知识的应用理解。同时，课程内容将持续更新，以包含最新的行业动态和政策变化，确保教学内容的时效性和开放性。

（七）学生可持续发展基础

本课程不仅注重当前行业需求的满足，更致力于为学生提供长期发展所需的多元化学习途径与不断更新的行业知识。通过这样的课程设计，学生将能够适应未来商务领域的快速变化和发展，为其长远的职业生涯发展和个人成长打下坚实的基础。

通过上述设计思路，本课程旨在提供一个全面、实用且与行业紧密连接的学习平台，使学生不仅掌握必要的商务文化知识和技能，更能在国际化商务环境中灵活应对和有效沟通，从而在职场中取得优势，成为国际商务领域的专业人才。

七、课程内容与教学要求

教学单元内容及课时分配表

单元（或模块）	教学内容	知识与能力要求	思政元素	学时
一、商务文化概论	商务文化的基础理论，全球化对商务沟通的影响。	理解商务文化的基本概念及其在全球化背景下的重要性	强化文化自信，理解中华商务文化的全球传播意义。	3
二、国际商务礼仪	不同文化中的商务礼仪和习俗	掌握国际商务场合中的正确礼仪	培养学生尊重多元文化的能力，提升国际形象。	3
三、跨文化交际技巧	有效的跨文化沟通策略和技巧	能够在跨文化环境中有效沟通	促进文化交流与理解，防止文化冲突。	3

四、商务谈判文化	不同文化背景下的谈判风格和策略	掌握跨文化谈判的基本技能	强调合作与共赢的商务谈判原则	3
五、国际商务文书写作	国际商务文书的格式和写作技巧	能够撰写专业的国际商务文书	提升信息传递的准确性和专业性	3
六、国际贸易法规	国际贸易中的主要法律和规范	了解并应用国际贸易相关法律	强化遵守国际规则的重要性	3
七、国际支付方式	不同文化中的支付方式和货币使用	熟悉各种国际支付方式	教育学生理解国际金融的重要性	3
八、国际市场营销策略	文化差异对市场营销的影响	能够制定适合不同文化的营销策略	培养创新思维与市场适应性	3
九、电子商务与文化	电子商务中的文化交流和管理	掌握电子商务在不同文化中的应用	推广数字经济，加快数字化转型。	3
十、企业文化与组织行为	不同文化背景下的企业文化和组织行为	理解和适应不同的企业文化	弘扬社会主义核心价值观，塑造良好企业形象。	3
十一、国际商务战略与文化	文化因素对国际商务战略的影响	能够制定考虑文化因素的国际商务战略	强化全球视野下的战略思维	3
十二、跨文化团队管理	管理多元文化团队的策略和挑战	有效管理跨文化团队，激发团队潜力。	构建和谐劳动关系，促进团队协作。	3
总学时				36

八、课程实施

（一）教学方法建议

根据本课程的教学目标要求和课程特点以及有关学情，选择适合于本课程的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，本课程主要选用以下四种教学法。

1. 案例分析法

内涵与特点：通过分析具体的商业案例来让学生理解和应用课程中学到的理论和

知识。这种方法有助于学生开发批判性思维和问题解决能力。

应用：特别适用于如“国际商务谈判”和“跨文化交际技巧”等单元，通过分析真实商务谈判案例，学生可以理解在不同文化背景下的沟通策略。

2. 分组讨论法

内涵与特点：学生将被分成小组，就特定主题进行讨论。这鼓励了学生之间的互动，促进了更深层次的理解和知识的共享。

应用：适用于探讨“企业文化与组织行为”的单元，学生可以通过讨论不同公司的文化来探索其对组织行为的影响。

3. 角色扮演法

内涵与特点：学生通过扮演不同的角色来模拟商务场景，如谈判或管理会议。这有助于学生从不同角度理解商务交流，并提升他们的沟通技巧。

应用：在“国际支付方式”单元中，学生可以模拟银行家和国际贸易商的角色，讨论和解决支付问题。

4. 启发引导法

内涵与特点：教师通过提问和引导而不是直接给出答案的方式，激发学生自主思考和探索问题的答案。

应用：在“电子商务与文化”单元中，教师可以引导学生探讨电子商务如何影响全球不同地区的文化交流。

通过这些教学方法的组合使用，我们旨在提高学生的参与度，激发他们的思考，增强他们的实践能力，从而提升整体的教学效果。

（二）师资条件要求

1. 岗位能力/专业知识课程（双师结构）

校内专任教师要求：

- (1) 教师资格：硕士及以上学历，具备高等教育教师资格证。
- (2) 行业企业工作经验：至少 3 年以上的行业相关工作经验。
- (3) 职业资格及能力：具有相关领域的专业资格证书，如国际贸易师、国际商务谈判专家等。

- (4) 知识结构：深厚的商务文化理论知识，熟悉国内外商务环境，了解最新的国际商务趋势。

校外兼职教师要求：

- (1) 行业企业工作年限：至少和相关领域有 5 年以上的实际工作经验。
- (2) 职业资格及能力：具有业界认可的专业资格，丰富的实战经验。
- (3) 知识结构：实际的跨文化商务操作经验，能够提供真实案例分析和现场问题解决的指导。

2. 职业素质课程

- (1) 任课教师的教师资格：本科及以上学历，具备高等教育教师资格证。
- (2) 专业背景：商务、管理、教育等相关领域。
- (3) 教学能力：良好的课堂控制能力，能够有效运用多媒体和互动式教学工具。
- (4) 知识结构：熟悉商务沟通、团队协作、职业道德等职业素质培养的知识体系。

通过设定这些师资条件，我们旨在确保《中外商务文化》课程的教学质量，使学生能够在专业的引导下，更好地理解和应用课程内容，从而提升其在国际商务环境中的综合职业能力。

（三）教学条件基本要求

1. 校内实训（实验）条件要求：

- (1) 多功能商务模拟实验室：装备有模拟商务谈判室、国际会议设施等，使学生能体验真实情境下的商务交流。
- (2) 多媒体教室：配备智能投影仪、高品质音响系统和互动式电子白板，支持视频播放和实时互动教学。
- (3) 计算机实验室：安装有国际贸易模拟软件和跨文化交际培训程序，提供实际的商务操作演练机会。
- (4) 虚拟现实(VR)设备：通过模拟不同国家的文化环境和商务场景，增强学生的跨文化理解和应变能力。
- (5) 语言学习实验室：支持多种语言的学习，尤其是商务相关的语言训练。
- (6) 模拟联合国会议室：用于模拟国际会议，训练学生的外交礼仪和国际会议流程。

2. 校外实训基地条件要求:

- (1) 合作企业与机构: 与跨国企业和外贸公司建立合作关系, 提供实习和实训机会, 使学生能够参与真实的业务过程。
- (2) 行业协会和文化组织: 通过与行业协会和文化组织的合作, 安排学生参与相关的项目和活动, 提升他们的实际操作能力。
- (3) 工学结合、社会资源: 利用商业论坛、国际贸易展会等社会资源, 增强学生的操作能力和现场适应能力。

(四) 教学资源基本要求

1. 教材的选用与编写:

《跨文化商务交际导论》, 编著者: 刘丹、严明, 出版社: 外语教学与研究出版社, 版别: 2023 年 11 月, 第一版。该教材涵盖了国际商务中的各种文化现象和交流技巧, 适合本课程的教学需要。

2. 网络资源建设:

- (1) 建立专门的在线学习平台, 提供讲义、视频教程、在线测试和互动论坛。
- (2) 利用现有的 MOOCs (慕课) 和公开课程资源, 如 Coursera 或 edX 上的相关国际商务文化课程。

3. 信息化教学资源建设:

- (1) 多媒体课件: 开发具有交互性和互动性的多媒体课件, 使学生能够更生动地学习商务文化知识。
- (2) 多媒体素材: 包括图片、视频和音频材料, 这些素材来自实际的商务场景, 帮助学生更好地理解不同文化背景下的商务行为。
- (3) 电子图书: 提供相关的电子图书资源, 支持 PDF 和 EPUB 格式, 方便学生随时查阅。
- (4) 仿真软件: 使用国际贸易模拟软件和跨文化交际培训程序, 提供实际的商务操作演练机会。

4. 其它教学资源的开发与利用:

- (1) 教学文件和资料: 编制详细的教学计划、教学大纲和学习指南。
- (2) 案例: 收集并编纂一系列国内外商务文化实际案例, 用于课堂教学和讨论。

- (3) 试题库：建立包含多种类型问题的题库，用于课堂测验和期末考试。
- (4) 实训指导书：编写详细的实训指导书，指导学生在实训过程中的步骤和注意事项。
- (5) 学习参考书：推荐一系列与课程内容相关的参考书籍，供学生自学和深入研究。
- (6) 专业期刊：订阅国际商务和文化领域的专业期刊，更新最新的行业动态和研究成果。

九、教学评价、考核要求

（一）多元评价方法：

1. 形成性评价：此评价方式注重在学习过程中对学生进行持续的观察和评估。例如，教师可以通过学生在分组讨论中的互动、案例分析的解决方案提出、以及角色扮演活动中的表现来评估学生的学习进度和参与度。

2. 阶段性评价：通过设定课程学习不同阶段，如每完成一个教学单元后进行的评估，教师可以确认学生是否达到了该阶段的学习目标，从而及时调整教学策略或为学生提供额外的辅导。

3. 目标评价：结合课程的学习目标，教师将评估学生对核心概念的掌握情况和实际运用能力。这可能包括理论考试、项目报告以及实践操作的评估。

4. 理论与实践一体化评价：通过模拟商务场景或实际商务项目，评估学生将理论知识应用于实践中的能力。例如，学生可能需要设计一个国际市场入门计划，这不仅需要他们了解理论知识，还需要实际考虑市场分析、文化差异等因素。

（二）动手能力和问题解决能力考核：

1. 在模拟商业软件平台上，学生将进行一系列的操作任务，这些任务旨在评估他们的操作能力以及对复杂商务情境下的问题解决能力。

2. 通过实际的商务文书写作和跨文化沟通任务，教师可以评估学生在实际环境中

应用所学知识和技能的能力。

（三）关注个别差异与创新实践：

1. 鼓励学生根据自己的强项和兴趣选择不同的课程项目，以体现个性化的学习路径。例如，有些学生可能更擅长于文案撰写，而另一些学生则可能对谈判技巧有更深的兴趣。

2. 通过设置创新实践奖，鼓励学生在课程学习中展现创新思维和实践成果。这可以激励学生不仅学习课程内容，而且在此基础上进行创新和实践尝试。

综上所述，这些教学评价方法和考核要求旨在全面评估和提升学生在《中外商务文化》课程中的学习成效，同时激励学生的创新精神和实践能力，为其未来的国际商务职业生涯打下坚实的基础。

十、编制依据

该课程标准是以依据《商务英语》专业调研报告和人才培养方案（2024 级）而编制的。

2024 年 6 月