

课程教学进度计划表

一、基本信息

课程名称	商务沟通				
课程代码	2060358	课程序号	3719	课程学分/学时	2 / 32
授课教师	王妍妍	教师工号	17011	专/兼职	专职
上课班级	旅游管理 B23-1/2 班	班级人数	25 人	上课教室	三教 409 室
答疑安排	周二 10:30 — 17:00 8406 室				
课程号/课程网站	36633017 / 超星学习通				
选用教材	《商务沟通》黄漫宇 彭虎锋 ISBN 号 9787302535256 清华大学出版社 2019-08-01 第二版				
参考教材与资料	1) 《沃顿商学院最受推崇的商务沟通课》作者:崔智东 郭志亮 台海出版社 出版时间: 2013 年 10 月 第一版 ISBN 9787516802618 2) 《商务沟通实务》(第二版) 作者: 郑兰先, 王双萍 北京大学出版社 出版时间: 2015 年 05 月 ISBN 9787301256848 3) 《商务沟通(第 8 版)》作者:(美) 斯科特·奥伯 (Scot Ober)、埃米 纽曼 (Amy Newman) 清华大学出版社 出版时间: 2013 年 09 月 ISBN 9787302334804 4) 《商务沟通》(第九版) 作者: 玛丽·埃伦·伽菲, 丹纳·洛伊 电子工业出版社 出版时间: 2017 年 06 月 ISBN 9787121318795				

二、课程教学进度安排

周次	教学内容	教学方式	作业
1	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。	讲解、讨论、边讲边练等	绕口令练习
2	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。	讲解、播放视频、讨论等形式	补充学习: 绕口令练习

3	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。	讲解、讨论等形式	补充学习：绕口令练习
4	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	课堂情境演示、播放视频、讲解、讨论等	自学作业：餐饮（中西餐用餐礼仪）
5	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	课堂情境演示、播放视频、讲解、讨论等	相关基本礼仪随堂练习
6	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。	课堂情境演示、播放视频、讲解、讨论等	相关基本礼仪随堂练习
7	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	讲解、播放视频，讨论等	作业：个人简历+求职信
8	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	课堂情境演示、播放视频、讲解、讨论等	收齐作业
9	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	课堂情境演示、播放视频、讲解、讨论、边讲边练等	1、课堂上分析讲解作业问题；2、布置演讲内容
10	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	课堂情境演示、播放视频、讲解、讨论等	布置演讲要求
11	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	演讲、点评、讲解、交流	超星平台交 PPT
12	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	演讲、点评、讲解、交流	超星平台交 PPT
13	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、点评、讲解、交流	超星平台交 PPT

	+演讲效果		
14	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	演讲、点评、讲解、交流	超星平台交 PPT
15	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	演讲、点评、讲解、交流	超星平台交 PPT
16	课堂讨论与应用及课程总结	课堂情境演示、播放视频、 讲解、讨论、边讲边练等	超星平台限时完成

三、考核方式

总评构成	占比	考核方式
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）
X2	30%	课堂实践及互动与讨论等展示
X3	20%	小组学习成果汇报
X4	10%	课件制作与商务书面沟通作业

王妍妍

任课教师:

华玉

系主任审核:

日期: 2025年1月15日