

# 基于岗位需求的《商务英语口语》课程改革探索

焦 婷

(山东外贸职业学院 山东 青岛 266000)

**【摘要】**本文基于企业调研访谈,从企业岗位需求角度出发进行了《商务英语口语》课程的改革探索。通过对目前岗位要求和该课程授课现状的分析,提出该课程应重沟通,重思政,培养职业精神,注重逆商培养,建设高质量的校企实践教材,打造高效优质的教学团队,建立全面客观的课程评价体系等观点。应建设完善的课程资源,及时根据就业需要,利用现代技术升级教学方法和手段,为提高课程的实用性和授课效率,培养更优秀的外贸高级应用型人才不断探索。

**【关键词】**商务英语口语教学;校企合作;教学改革;教学方法

## Exploration on Course Reform of Oral Business English based on job demand

Ting Jiao

(Shandong Foreign Trade Vocational College, Qingdao, Shandong, 266000)

**[Abstract]** Based on the survey and interview of enterprises, this paper explores the reform of "Oral Business English" course from the perspective of the job needs of enterprises. Based on the analysis of the current position requirements and the teaching status of this course, it is proposed that this course should emphasize communication, ideological and political thinking, cultivate professional spirit, pay attention to the cultivation of anti-business, build high quality school-enterprise practice textbooks, build efficient and high-quality teaching teams, and establish a comprehensive and objective curriculum evaluation system. We should build perfect course resources, timely according to employment needs, use modern technology to upgrade teaching methods and means, in order to improve the practicability of courses and teaching efficiency, and cultivate more excellent foreign trade senior applied talents.

**[Key words]** Business oral English teaching; School-enterprise cooperation; Teaching reform; Teaching method

大力发展职业教育是国家的重要发展策略,重塑职教内涵,深化产教融合,培养学生掌握新技术技能,积极应对环境变化,是职教面临的重要任务。通过对目前外贸及行业企业环境变化的观察和研究,采用实践和案例分析的研究方法,以学生适应岗位新变化新需求为目的,结合高职学生实际学习水平,进行了商务英语口语课程的改革研究和探索。

### 1 《商务英语口语》课程目标,发展和现状

#### 1.1 课程目标

通过课程学习,使学生能够在国际贸易活动中用英语口语进行交际,能够在国际贸易中用英语从事商务接待、进出口业务洽谈和商务出行等活动,或担任英语口语译,培养具备在外商接待、商务洽谈、商务出访、市场开发和产品推介等方面的英语口语应用能力。

#### 1.2 课程发展和现状

本课程面向外贸业务员岗位职业能力需求,是一门教学内容实用、教学方法灵活、教学效果突出的专业核心课。目前该课程主要采取线上线下混合式教学模式,为学生提供了互动性平台,通过丰富的线上线下教学资源,使学生课堂学习和课余学习高效化,有序化。

目前部分学生学习此课程时主要面临如下问题:

(1) 侧重学习词组句型和固定场景对话,模拟情景对话时程式化较为严重,缺乏灵活性,缺乏对话语术,文化差异,商务习俗等方面的考虑。(2) 对话联系中因缺乏专业知识和贸易经验,出现不符合实际的对话内容和方式。(3) 对话场景设置过于单一,缺少应对问题解决的演练。(4) 部分学生由于英语听说和词汇基础比较薄弱,导致专业英语出现学习障碍等。

### 2 岗位需求调研

针对专业对口主要岗位外贸业务员,外贸业务助理等与本专业学生相关就业岗位,进行了岗位知识要求和岗位综合能力要求的企业调研和网络招聘调研。

在调研中明确了目前调研企业对学习,分析,沟通,抗压,协作等方面能力的培养和提高存在较高要求,对电商平台操作和网络营销等方面的要求提高,产生了外贸文案和跨境电商运营等岗位,对视频剪辑处理,文案写作,平台社媒知识等方面的能力需求也有明显提高。在企业访谈中,对学生逆商,企业忠诚度,灵活应变的协调能力等方面的培养更提出了新的要求。

### 3 基于调研的授课挑战及应对

#### 3.1 教学侧重:注重沟通

在以往授课中,该课程比较注重关键词,关键句型和对话的讲解和翻译。虽然在实训环节中,要求学生脱稿进行对话,根据自己的身份完成相应的任务,但是比较忽略的一点是谈判话术在各个章节的渗入。实践中很多时候我们遇到的不仅仅是“说什么”还有“怎么说”的问题。解决“说什么”的问题,可以建立学生的商务基础口语词汇,语法,句型等方面的基础,但对这个环节的偏执,仍然有可能让学生陷入哑巴英语的困境,因为对什么时候说什么话,或如何去说没有进行更有效的练习。因此在授课中应该与口译课程做更明显的区分,应更注重沟通的部分的训练。

在授课环节,应多结合实际案例和企业专家的意见,潜移默化的融入更多的谈判方法和话术的内容,使学生在于客户交往过程中可以做到得体得当,交流顺畅自然。这要求教师加强与企业的联系,尤其是热爱支持教育事业,志同道合的优秀企业。及时获取企业行业动态,新趋势新变化等,使课程保持其实用性,提高自身的业务能力和水平。例如在各个条款谈判的环节,理清谈判目标,尝试针对不同客户特点,结合谈判实例进行讲解示范。在实训环节,宜通过更换搭档,更换场景等多种实训模式,提高学生应答的话术能力,问题处理能力及应变能力,以此避免单一场景,固定对话模式所带来的沟通问题。在实训中,有条件可以邀请企业专家加入谈判过程或点评环节,与实际贸易紧密结合,增加学生对话练习的兴趣和学习积极性。

### 3.2 思政教育:培养爱国的未来贸易人才

人才培养过程中应注重爱国诚信,培养有担当,不卑不亢的商业情怀。中国商人的腰杆要硬起来,中国的民族产业要振兴起来需要这样的外贸人,联合抵制单方面无理的贸易壁垒,为营造更公平合理的国际贸易环境贡献力量。课程思政一方面应让学生了解贸易风险的规避和处理,涉及的法律法规基础,培养其逆商和抗压能力,更重要的是树立民族自信,热爱祖国,忠于祖国,以做中国人为傲,自觉维护本国本行业利益,深耕外贸人自豪自信自强的精神。

思政教育应该全过程融入课程内容,与案例紧密结合,与工作流程中主要工作任务有机结合,切忌空喊口号,浮于表面。加强商业爱国实例的导入,使学生体会到优秀前辈的高风亮节和铮铮铁骨,传承奋斗不息,兢兢业业的中国精神。中国民族企业要实现飞跃,需要有视野有头脑的年轻商人,更需要有血性有拼搏的中国商人。

### 3.3 职业精神教育:注重培养学生的工匠精神

外贸工作流程复杂,情况多变,掌握基础的外贸知识和流程至关重要,应在授课中加强外贸流程及相关案例的讲解,使学生更清楚的明白在每个环节中,存在哪些问题以及基本的解决方法。耐心细致周到是外贸人应具备的品质,也是大国工匠应具备的基本品质,每一次失败的沟通,每一次出现的大小纰漏,每一步各方面的不断磨合和协调,无一不在打磨一个合格的外贸人。工匠精神的打造应该始于课堂,根植在职业生涯的准备阶段。好的业务员依靠的不仅仅是运气,更是一次次打磨,一次次调整,精益求精,坚持不懈的工匠精神。

### 3.4 心理教育:培养学生的逆商

逆商全称逆境商数,也称为挫折商或逆境商。它是指面对逆境时的反应方式,即面对挫折、摆脱困境和超越困难的能力。在贸易的过程中,出现问题是一个常态,顺利的交易反而会让有经验的业务员感到忐忑不安。实操的过程即是解决问题的过程,是一步一步跨越交易障碍的过程,这个过程很可能是漫长和艰难的,应通过案例讲解和实训场景逆境的设置,使学生做好心理等各方面的准备,培养其应对挫折,解决困境的能力。

逆商培养的不足,是现在职业教育中最亟待解决的问题之一,是职业教育面临的挑战。学生在就职中产生的彷徨,焦虑,无所适从的负面心理,毫无疑问会影响其正常从业能力的发挥和培养,导致其无法正常融入工作环境,进行有效的人际交往和沟通,频繁更换工作,甚至产生自我怀疑自我否定等的不良心理状态。在课程建设中,将心理教育融于课堂教学,建立对于自身能力的清晰认知,树立切实可行的职业目标,了解职业规划路径,积极应对多种工作场景,心理问题自我排解等,对学生顺利开展其职业生涯和人生新篇章至关重要。

### 3.5 教材建设:常新变革,重视问题解决

教材的呈现模式固然重要,但内容才是核心。全球贸易发生了巨大变化,新的交易方式带来了新的挑战和需求,教材内容需要进一步更新,紧随其后,不断调整,以贴合外贸岗位的实际需求。例如:视频商务会议,产品直播及国内外平台推广等。在章节中补充案例挑战,如:文化差异,贸易壁垒,应诉,理赔等。在对话练习中增加挑战,困难,问题解决型的教学内容。培养学生分析问题,解决问题的能力,需要与企业导师的协同合作,建设合理的授课体系,提高教材的利用率和学生的学习效率。

教材建设不能够一蹴而就,应保持定期调研,持

续更新。在此基础上,应同步建设与之配套的电子资源,有利于课程的传播,提高其社会价值,提高教材利用率。同时网络课程和网络资源建设应与教材建设保持同步。通过网络反馈,也可以促使更好的进行教材建设。

### 3.6 教学团队:高素质专业双师队伍和企业智囊团

就授课教师本身而言,目前授课存在业务经验不足的问题,亟需进行更多的贸易实践活动,观摩或是经验分享。客户是最好的教练,因缺少在与客户的沟通实践,以及长期贸易经验积累,不利于课程的教授,在授课中,贸易实例的缺失会让课程缺乏吸引力和生动性,不利于提高学生的学习兴趣和参与度。授课教师也应切实提高业务水平,充分利用企业实习实践的机会,在企业同意的前提下,多与企业人员和客户进行交流,扩大视野,不断为授课积累素材。

在团队建设方面,一方面要加强校内教师的沟通和协作,形成合力,共同进步和进行课程改革,邀请思政老师加入团队,提高课程的思政水平;另一方面,本课程非常需要行业资深并对教学热忱的企业加入,合作共建课程,为课程注入最前沿的案例和宝贵的从业经验,应着力组建企业专家团智囊团,提高学生的学习兴趣和参与度,深化职位认识,结合实际进行情景模拟和训练,校企团队应进行合理细致的团队分工,实现合作共赢,有了强有力的团队,是对课程建设更新和推广的有力保障。

### 3.7 教学评价:多方评价机制结合

发挥课程共建企业导师作用,采用多方评价机制,结合平台表现,使学生的每个章节的学习形成闭环,从而进入章节学习的良性循环。对学生的表现进行更客观的认定,从而不断提高正向引导,增加其学习的主动性,参与度和积极性。此处多方包括且不限于教师评价,同学评价,平台评价,企业专家点评,大赛评价等。

教师评价为基础,授课教师应充分了解学生学习和实训情况,为学生的基础和专业知识的学习提供有利保障。注重外籍教师参与讲授课程实践部分,提高外籍教师教学评价比例,实现中外教授课有机结合,互相促进,达到良好的教学效果。学生评价为辅助,在实训过程中,培养学生评估能力和合作能力,在互评过程中,提高发现问题,解决问题能力,取长补短,互相学习。企业专家点评为重要参考,专家意见来自行业前沿,其参考价值毋庸置疑,提高学生就业信心和专业能力,使学习更加有的放矢,增加学习获得感。大赛评价为促进剂,参与大赛本身就是能力提高的机

会,各个院校学生同台竞争,各展所长,可以提高学习短板,在短时间内有效梳理专业知识系统和英语口语应变及交流能力,是提高课程教学水平和增强优秀学生学习能力和专业素质的有效途径。

“岗课赛证”四位一体,即岗位要求,课程授课,比赛活动,职业资格证书多方面互相促进,增加学生课程学习获得感,完善课程内涵外延,形成良好的学习产出和社会产出,使学生学有所用,学有所长,形成就业竞争和升学优势。

### 3.8 教学方法和手段:虚拟仿真和平台运用

课程历经情景教学,项目化教学,线上线下混合教学等多种教学方式改革,目前需要顺应新趋势,升级开发新手段的实训模式,例如:虚拟仿真等。使学生身临其境进行演练。教学方法和手段的升级,有利于设置多样化,分层次的任务和场景,满足不同学生的实际英语基础水平,接受能力,反复练习等需要。

个性化教学区别于传统教学中填鸭式教育,是尊重学生实际能力,激发学生学习动力的重要教学方式。平台和虚拟设备的推广和使用,在一定程度上会加快个性化教学时代的来临。学生可以找到最适合自己的学习模式,开发自己的学习路径,从而达到更好的学习效果。

## 4 结论

该课程的课程改革应贴合岗位需求实际,强调沟通的重要性,沟通方式的缺失会导致工作效率和业绩低下;重视思政教育的重要性,合格的外贸人是以祖国利益为先,以中国人为傲的,不崇洋媚外,不卑不亢;使学生体会职业精神的感召,高效细致,持之以恒,一丝不苟,尊重客户需求,共赢共利;正视学生逆商的培养,学生的专业知识和业务能力是从业的敲门砖,而逆商,抗压能力等素质是决定他们在职业道路上能走多远的重要因素;课程建设中,教材建设,团队建设,评价机制建设和教学方法和手段的不断革新无一不是课程建设的重要方面,其所形成的合力决定了课程的成效和教学目标的达成,决定了学生的学习体验和效果,在教学的过程中至关重要。培养综合素质高,专业水平强的专业外贸人才是本课程的授课目标,授课教师应不断提高自身的专业水平和教学科研能力,为培养更多的合格人才而努力。

### 参考文献:

[1] 廖波光,张慧敏.高职“商务英语口语”课程过程性考核的改革探索[J].中国电力教育.2009(2):196-198