

## 课程详述

### COURSE SPECIFICATION

以下课程信息可能根据实际授课需要或在课程检讨之后产生变动。如对课程有任何疑问，请联系授课教师。

The course information as follows may be subject to change, either during the session because of unforeseen circumstances, or following review of the course at the end of the session. Queries about the course should be directed to the course instructor.

1.	<b>课程名称 Course Title</b>	商务沟通与表达 <b>Business Communication and Protocol</b>				
2.	<b>授课院系 Originating Department</b>	商学院 School of Business				
3.	<b>课程编号 Course Code</b>	EBA105				
4.	<b>课程学分 Credit Value</b>	2				
5.	<b>课程类别 Course Type</b>	通识选修课程 General Education (GE) Elective Courses				
6.	<b>授课学期 Semester</b>	春季 Spring				
7.	<b>授课语言 Teaching Language</b>	中文 Chinese				
8.	<b>授课教师、所属学系、联系方式 (如属团队授课, 请列明其他授课教师) Instructor(s), Affiliation &amp; Contact (For team teaching, please list all instructors)</b>	蔡小芳, 商学院, caixf@mail.sustech.edu.cn				
9.	<b>实验员/助教、所属学系、联系方式 Tutor/TA(s), Contact</b>	无 NA				
10.	<b>选课人数限额(可不填) Maximum Enrolment (Optional)</b>					
11.	<b>授课方式 Delivery Method</b>	讲授 <b>Lectures</b>	习题/辅导/讨论 <b>Tutorials</b>	实验/实习 <b>Lab/Practical</b>	其它(请具体注明) <b>Other (Please specify)</b>	总学时 <b>Total</b>
	<b>学时数</b>	32				32

**Credit Hours**

--	--	--	--

12. 先修课程、其它学习要求  
**Pre-requisites or Other Academic Requirements**

无 None

13. 后续课程、其它学习规划  
**Courses for which this course is a pre-requisite**

无 None

14. 其它要求修读本课程的学系  
**Cross-listing Dept.**

无 None

**教学大纲及教学日历 SYLLABUS**

15. **教学目标 Course Objectives**

本课程旨在提升学生职业形象管理、商务礼仪、沟通交流及谈判技巧、领导力、职业素养等方面理论、知识及实践，帮助学生更进一步了解自身职业形象建立，提高综合的职场专业素养，能掌握在不同商务或公共场所的情景礼仪所需要相应的沟通技巧。本课程将由管理学专业的教授与企业相关专家联合授课，为学生提供既具有理论深度、又具有实践意义的商务训练。

This course is an introduction to the professional courses of big data management and application. This course aims to improve the student's ability and theoretical understanding in personal branding management, business etiquettes, communication and persuasion skills, leadership and professionalism. This course prepares students to build up their professional image, and the comprehensive skills and professionalism to cope with diverse business or public scenario. This course will be jointly taught by academic professors and practice-oriented experts to deliver about the in-depth theoretical knowledge and practical training for students.

16. **预达学习成果 Learning Outcomes**

通过本次课程的学习，学生能掌握不同商务场景（用餐、面试）的形象管理、沟通知识与技巧，提升职场形象和能力。学生将全面提升职场专业素养，能掌握在不同商务或公共场所的情景礼仪所需要相应的沟通技巧。

17. **课程内容及教学日历（如授课语言以英文为主，则课程介绍可以用英文；如团队教学或模块教学，教学日历须注明主讲人）**

**Course Contents (in Parts/Chapters/Sections/Weeks. Please notify name of instructor for course section(s), if this is a team teaching or module course.)**

星期 Week	主题 Topic	主讲人 Speaker	简介 Brief Introduction
1	商务沟通及交际概述	蔡小芳、知名高校教授	本单元旨在通过介绍商务礼仪、沟通以及职业素养的基本概念以及涉及的方方面面，包括着装、仪容、沟通、餐饮等，并从理论和技巧等角度介绍职业形象及礼仪对于不同的职业发展的意义。
2	商务着装、形象及礼仪	蔡小芳、高级职业礼仪培训师	本单元旨在介绍在各种商务场合中的着装以及仪容（男、女）的一般以及特殊要求、以及指导学生如何提高自身整体的形象和仪态。本单元将通过课堂参与以及点评的形式，帮助学生有针对性的掌握相关知识点。
3	商务写作（1）	蔡小芳、知	本单元旨在教授学生在简历、邮件等商务场合中常



		名猎头公司主管	见往来信息的写作在措词、结构、称呼等需要掌握的技巧，并通过案例点评的方式，帮助学生掌握相应商务的技巧。
4	模拟面试	蔡小芳、科技企业人力资源主管、银行企业人力资源主管、猎头公司主管（拥有2年以上经验）	本单元为实践课程，学生将在模拟面试中应用前三节课所学习的商务形象、礼仪以及沟通技巧，并获得企业专家点评以更有针对性提升相关技巧。
5	商务写作（2）	蔡小芳、知名咨询公司项目主管	本单元旨在教授学生在写作商务报告、演示等商务书面文本的要求及技巧。
6	社交礼仪及技巧	蔡小芳、知名企业销售主管	本单元旨在教授学生在商务场合中的社交知识及技巧，了解社交礼仪及技巧的重要性及相关的心理学理论，帮助学生了解自己的社交风格，克服社交障碍、提高社交礼仪及技巧。
7	跨文化交际	蔡小芳、知名高校外语系教师	本单元旨在通过跨文化交际的案例，教授英语国际的人文习俗、社会规约、社交礼仪、体态语言、词语文化内涵等必备的知识。
8	商务用餐礼仪及模拟商务晚宴（西式）	蔡小芳、高级职业礼仪培训师	本单元为实践课，通过实践帮助学生学习和掌握西餐的用餐礼仪，如座次安排、席间用餐规矩、敬酒注意事项等。
9	团队沟通技巧	蔡小芳、互联网企业项目主管（拥有2年以上经验）	本单元旨在通过小组讨论、案例分析，帮助学生掌握相关团队沟通的知识。
10	商务谈判技巧	蔡小芳、知名高校教授	本单元旨在通过介绍并分析常见的商务谈判情景，介绍商务谈判中的知识、技巧与策略。
11	人际沟通技巧	蔡小芳、知名高校教授	本单元旨在理解和学习人际互动的理论，掌握有效人际互动、冲突管理的方法与技巧。
12	模拟商务晚宴（中式）	蔡小芳、职业礼仪高级培训师	本单元为实践课，旨在了解及掌握中餐的用餐礼仪，如座次安排、席间用餐规矩、敬酒注意事项等。
13	公共演讲礼仪及技巧(1)	蔡小芳、知名高校教授	本单元通过对演讲方法的分析，让学生明白在不同场合需要运用不同的演讲方法、包括如何准确使用语言，运用于演讲的修辞手段进行分析和举例，让学生理解并运用这些修辞手段。
14	公共演讲礼仪及技巧(2)	蔡小芳、知名高校教授	本单元旨在教授在公共演讲中非言语表达的重要性、表达的方法、演讲者的声音、身体语言、身体语言。
15	职场情商	蔡小芳、知名高校教授	本单元旨在让学生理解情商的概念和提高情商的意义，掌握提高和自我管理的技巧和方法。
16	模拟商务沟通	蔡小芳、知名高校教授	本单元为学习成果展示，旨在考查并点评学生在商务演示的综合水平。通过模拟的公共、私人和非盈利场合，考察学生如何找到潜在客户或投资者，如何进行商务谈判签订合同，考察学生的综合沟通能

			力。
--	--	--	----

**18. 教材及其它参考资料 Textbook and Supplementary Readings**

<p>1. 汤秀莲, 宋京津, 商务礼仪 (第二版) [M], 北京: 清华大学出版社, 2018.09.01,</p> <p>2. 史锋, 商务礼仪[M], 安徽: 中国科学技术大学出版社, 2006</p>
---

**课程评估 ASSESSMENT**

19. 评估形式 Type of Assessment	评估时间 Time	占考试总成绩百分比 % of final score	违纪处罚 Penalty	备注 Notes
出勤 Attendance		<p>15%</p> <p>根据学生的出勤, 将按照以下标准在学生最终成绩中增加额外的分数: 全勤=15分; 缺勤1天=12分; 缺勤2天(仅2天)=7分</p> <p>According to your attendance the following extra credit will be added to YOUR final grade:            PERFECT attendance, no days missed = 15 points;            ONE (and only one) absence = 12 points;            TWO (and only two) = 7 points</p>	<p>不要忘记在出勤表中签字。一旦出勤表中你的签字处为空白, 你当天将被视为缺勤。</p> <p>Do NOT forget to sign the attendance log. Once your unsigned field receives the "blank mark" you are officially counted absent for that day!</p>	<p>只是在出勤表中签名而后离开的学生将被标记为缺勤。因为出勤算作额外加分, 所以不接受任何理由的缺勤! 当然, 特殊情况下通过书面请假可以酌情考虑。</p> <p>Those that just sign the attendance log and then leave class shall be marked absent. Since attendance is extra credit, I do NOT accept ANY excuses! Documented evidence for exceptional cases such as illness will be considered.</p>
课堂表现 Class Performance		<p>40%, 根据学生的课堂表现以及小组活动表现进行给分。</p> <p>There will be opportunities to earn credit during the course through in-class assignments and group activities.</p>		
小测验 Quiz				
课程项目 Projects		20%		
平时作业		10%		

**Assignments**

期中考试  
**Mid-Term Test**

期末考试

**Final Exam**

期末报告

**Final**

**Presentation**

其它（可根据需要  
改写以上评估方  
式）

**Others (The  
above may be  
modified as  
necessary)**

	15%		

20. 记分方式 **GRADING SYSTEM**

- A. 十三级等级制 **Letter Grading**  
 B. 二级记分制（通过/不通过） **Pass/Fail Grading**

**课程审批 REVIEW AND APPROVAL**

21. 本课程设置已经过以下责任人/委员会审议通过  
**This Course has been approved by the following person or committee of authority**

