

# Teaching Reform of Comprehensive Practice Training Course of Business Negotiation Based on “Output Oriented Method”—Taking Zhejiang University of Finance and Economics Dongfang College as an Example

Jialin Yan

Zhejiang University of Finance and Economics Dongfang College, Haining, Zhejiang, 314408, China

## Abstract

Combining the “output-oriented method”, the comprehensive practical training course of business negotiation in the author’s college was reformed from the perspectives of teaching objectives, teaching content, teaching methods, as well as feedback and evaluation mechanisms. The paper introduces the specific content of the teaching reform, discusses its role in improving students’ comprehensive ability in business negotiation, and points out the deficiencies that still exist in the practical training.

## Keywords

business negotiation; task-driven; feedback evaluation

# 基于“产出导向法”的商务谈判综合实训课程教学改革——以浙江财经大学东方学院为例

严佳琳

浙江财经大学东方学院, 中国·浙江 海宁 314408

## 摘要

结合“产出导向法”，笔者所在学院商务谈判综合实训课程从教学目标、教授内容和教授方法以及反馈与评价机制等方面入手，对实训课程进行了教学改革。论文通过介绍教学改革的具体内容，探讨其在提高学生商务谈判综合能力方面起到的作用，同时指出实训中仍存在的不足之处。

## 关键词

商务谈判；任务驱动；反馈评价

## 1 引言

《综合专业实训(商务谈判)》依托校内仿真实训环境、结合校外参观,在校内专业导师为基础、同时个别邀请企业外贸类职业人士为辅助的形式,让学生组成团队进行对商务谈判的模拟操作,要基本适应外贸谈判中的各个环节,如入企面试、企业介绍、产品介绍、报价、样品展示、会展布置、货运联系、票据填写、索赔答复、后期服务等进行熟悉、操

作和演练。当前笔者所在学院英语专业学生的语言综合运用能力还比较薄弱,语言产出能力比较欠缺,包括口语交流和书面表达能力。这与英语专业教学缺乏实践性教学环节有很大关系。基于此,本实训结合“产出导向法”,重点借鉴“学用一体说”理念、“输出驱动”假设、“输入促成”假设,对实训的各个环节进行教学改革与探索,旨在培养学生拥有在涉外商务谈判中所具备的扎实理论基础及实践应用能力。

## 2 教改目标

商务谈判作为一门学科,同时亦是一门艺术,在国际商务活动中地位日益重要,已然成为关乎企业国际化经营利益和企业兴衰的重要环节。为了适应社会对商务谈判人才的需求,本实训将语言、商务知识与技能以及跨文化交际等能力的培养有机地融合到一起,旨在培养出适应国际潮流、拥有较高就业竞争力的学生。

【基金项目】浙江省高等教育“十三五”第一批教学改革研究项目“基于‘产出导向法’的英语类专业综合实训教学模式改革与实践”(项目编号:jg20180539)

【作者简介】严佳琳(1995-),女,中国浙江杭州人,硕士,助教,从事英语教学研究。

在知识目标方面,本实训意在提高学生对商务礼仪、报价、谈判、合同签署等商务谈判专业知识的了解;指导学生掌握商务谈判的基本技能以及相关外贸流程中的商务词汇和表达方式。在能力目标方面,本实训注重培养学生对外交流的能力,强化学生商务英语的表达能力。通过训练,结合具体的交易背景,意在提高学生的基本英语沟通和交流能力、商务谈判基本语言技能、接洽各种外贸事务的能力、熟练掌握对外贸易惯例做法的能力、跨文化交际的能力以及团队协作等能力。

### 3 教改内容

#### 3.1 教授内容

①商务礼仪、商务电话和商务写作。带领学生学习主要的国际商务礼仪,掌握商务场合常用的口头与笔头英文表达,进行模拟演练。

②商务谈判基础理论与实操。带领学生了解商务谈判基础理论知识,流程和准备工作。部分内容结合案例分析进行讲解,安排学生以小组为单位进行现场演练。各组仿真综合训练可以根据所给话题或者案例,综合所学以小组为单位全英文进行外贸等其他商务领域的磋商。

③商务简历、求职和面试指导。为了提升学生的就业竞争力,导师指导学生完善中英文求职简历,通过模拟面试积累求职经验,通过师生互动答疑增加对外贸等行业的认知。

④跨文化商务交际、外贸流程和合同磋商。带领学生理解文化差异如何影响商务洽谈,懂得处理跨文化交际的挑战,体会与客户的博弈心理。且能真诚面对顾客但不失谈判技巧,做到不卑不亢,维持一定价格和利润空间。为使“商务谈判”项目能顺利进行,会帮助学生巩固外贸开户开发、报价、谈判、签署合同等环节的核心知识,而后进行模拟演练。

⑤总结与反馈。设置现场互动和答疑环节,对学生的表现进行整体的点评、反馈与总结,分享日后继续在该领域持续学习的资源和方法。

#### 3.2 教授方式

确定教授的内容之后,经过反复的探索和实践,结合该课程的特点与性质,以产出导向法为主导的教学模式在外贸谈判综合实训中初见成效。产出导向法基于“学习中心”“学用一体”和“全人教育”的教学理念,采用“驱动”“促成”和“评价”的教学流程,强调“教师主导”作用<sup>[1]</sup>。在过去很长一段时间里,由于受到西方教学理论的影响,我们在教学方面强调学生的主体作用,许多教师在教学过程中弱化了自己的课堂引导作用。文秋芳老师特别强调虽然“学生是学习活动的主体,教师不能代替学生学习,但在课堂上如何使学生能够积极参与学习、学有所成,教师起着主导作用”<sup>[2]</sup>。商务谈判实训课程的内容对大多数学生来说难度较大,因此教师更加需要引导学生做好谈判实操之前的铺垫。同时,由于商务谈判实训课程最终的落脚点在于提高学生应

对真实场景中综合能力,教师也要避免传统的灌输型教学方式,增加学生的实践及仿真操作时间。依据产出导向法,本实训课程教师的基本教授流程分为以下几个方面。

##### 3.2.1 任务驱动

在商务谈判实训课程中,教师需要尽量创造趋近于现实的情景或实际业务中频率出现较高的场景,使他们在课堂上所掌握的语言、外贸知识、谈判技能、跨文化交际能力等在实际工作中得到应用。教师通常会在课程的热身阶段便引入课程涉及到的仿真场景。在传统的课堂中,教师在热身阶段一般都止步于“引入”。但是在本实训课程中,我们在引入仿真场景后,会让学生自己先尝试完成交际任务。这样做的目的便是让学生充分认识到自己在语言和交际能力上的不足,以便后续课堂中更好地学习和吸收。通过任务驱动,教师也能明确地向学生表达此次课程的教学目标和后续产出任务。

教师在设计课堂任务时,需要注意以下几个原则:

第一,任务的合适性原则。教师应该尽量避免给学生布置太过复杂或者繁琐的任务,这样的任务不仅在课堂中可操作性不强而且易消磨学生的耐心。同时,难度太高的任务会打击学生的积极性,而难度太低的任务则不具有操作意义。

第二,任务的真实性原则。这是指教师给予学生的语言任务是学生在未来工作场景中极有可能碰到的情景,即将课堂任务与工作任务相关联,避免语言脱离环境与语境,增强学习者对语言得体性的理解。

第三,连贯性原则。各个任务之间的关系应该是前后呼应、承上启下、环环相扣的,顺序的安排应该是先易后难或者有恰当的内在逻辑设计支撑,毫无关联的活动或者单纯的任务堆砌对提高学生起不到很大的作用<sup>[3]</sup>。

##### 3.2.2 产出促成

在商务谈判实训课程中,为了最终提高学生的实践应用能力,我们会安排较多的时间在仿真操作上,让学生在实践中巩固理论知识并提高应用能力。那么,如何帮助学生准确高效地促成任务产出,是最重要的环节。在上一阶段任务驱动环节,学生们已经知晓了当堂学习目标和课堂任务,他们此时需要的是更多的理论知识和实践指导去帮助他们完成任务产出。文秋芳老师在阐述“输入促成假说”时解释过,如果在学生互动交流的基础上,教师又能够提供恰当的输入材料,这些材料就能起到“专家引领”的作用,有效拓展学生现有的知识与语言体系,将产出水平推向一个新高度。我们会根据每节课授课内容,安排相应的课堂任务,并提供相应的背景知识供学生学习,这样相比于由学生自己查找资料、讨论学习效率会更高。此后,在学生进行任务产出时,教师也会给到一定的指导和检查,使得学生能够将所学到的理论知识运用到实践中。

##### 3.2.3 反馈评价

教师能否在学生完成任务产出后给到有效的反馈与评

价决定了任务最终的完成程度。李广凤和王楠楠提出可以从三个方面提高反馈有效性：“一是准确把握反馈有效性评价标准，将直接反馈与间接反馈、个人反馈与集体反馈相结合；二是重视学习者个体因素，将形式反馈与内容反馈、积极反馈与消极反馈相结合；三是运用多元化的反馈模式，将系统反馈、同伴反馈与教师反馈相结合。”基于这三个方面，本实训过程中，在学生完成任务产出时，教师会从不同角度给予不同形式的反馈，并会安排一定比例的同伴反馈，不仅让教师知晓学生掌握的程度，也让学生了解自己的水平，了解如何进一步提高，并让学生之间互相学习、共同进步。

另外，本实训课程以团队和个人为单位相结合的方式考核，根据学生的出勤率、贡献率、参与程度、现场表现等具体表现对团队内不同学生进行区别打分，注重过程性和现场表现性。考核采用5级评价体系，即优秀、良好、中、合格、不合格。学生的最终成绩由以下部分组成：参与过程表现占比30%；基础知识书面测试占比30%；模拟训练阶段，采取组间互评以及教师评价，占比40%。

## 4 成效与不足

### 4.1 取得的成果

在学院领导和校内外教师的大力支持和配合下，商务谈判综合实训课程教学改革已经取得了一定的成效。

①本实训将语言、商务知识与技能以及跨文化交际能力的培养有机地融合到一起，学生在商务谈判中运用英语的技巧和能力有一定的提高，包括运用英语进行口头及书面商务交际的能力。教师将教学内容与商务活动紧密联系，使学生在掌握语言技能的同时，也了解了现代国际商务的现状，提高了跨文化交际能力，开拓了国际视野。根据2020—2021年度的“东方学院专业综合实训商务谈判教学效果调查问卷”显示，超过72%的学生表示实训资料充足，设备及网络等能够满足需求；超过78%的同学认为能够跟上实训进度，进度较为合适；学生们认为通过实训可以提高外贸行业与职业认知、熟悉外贸操作的相关技能与知识、提高跨文化交际及价格谈判能力、学习商务礼仪以及商务函电表达等。

②以“产出导向法”为指导的教学方式不仅丰富了实训的课堂活动，使之灵活多样，还让学生能够主动、积极地参与其中，而且由于强调了教师的主导作用，使学生在学习以及操练过程中能够得到更多更有效的指导，因此任务产出的效果得到了提升。同时，在学生开始任务产出之前，明确地知晓了学习目标以及自己的薄弱之处，在后续的学习中便更有针对性。问卷调查的数据显示绝大部分同学在实训过程中表示与其他同学进行交流和互动，这便是实训中安排恰当的任务产出带来的效果，学生不是课堂中被动学习的对象，而是主动学习的主体。

③更新的课程反馈与评价机制以更多元化的方式给予学生和教师更为客观的评价。课堂上教师的即时反馈有助于

学生即刻了解问题所在，纠正错误；课后的反馈有助于学生进一步巩固提高。在评价方面，教师以教学反思的形式，根据教学实践对课程效果进行回溯性评价，包括教学内容、教学方法和评价机制等；教师对学生的评价从语言、内容、连贯性、文体适用性、是否达到交际目的等方面对书面语和口语进行考察；学生对课程效果和自己能力的评价，通过发放问卷收集学生的评价和反馈意见，问卷分为对课程的回溯性评价（包括教学内容、教学方法和评价机制等）和对自己能力的评价（包括语言应用能力、交际能力、实际操作能力、自主学习能力、团队合作能力等），并就部分典型问题和反馈进行深入访谈。

### 4.2 存在的问题及解决措施

虽然本实训课程已取得一定的成效，但是在教学过程中仍存在不少问题阻碍了模拟谈判的有效开展。

①教学设施有待更新，主要是谈判实训室的硬件设施。授课过程中多次遇到相关设备无法使用的问题，在有经费支持的前提下可以有计划地进行升级换代以及设备的增添。仿真实训教室整体环境的升级能够让学生感受到更加真实的商务谈判过程，从而提高实训成效。

②教学内容方面还缺乏一定广度和深度。导师们可以加大教学内容的交流，多举办座谈会和研讨会，对教学内容进行优化分配。同时结合国内外最新动态改善教学内容，更新教学案例，比如国际谈判中的思政元素挖掘，项目案例式教学等等。需要进一步加强校内外导师的交流，将理论与实践更好地结合。

③虽然实训课程中使用的教学方法在引入“产出导向法”之后有一定的改进，但是整体仍需要不断的探索和实践，促进产教融合。建议在传统授课的基础上，增加项目式互动以及小组模拟等活动的实践时长，推进线上线下的混合式教学和自主学习。

## 5 结语

基于“产出导向法”，本实训课程在对以往的教授内容以及教授方式进行改革之后，取得了一定的成效，包括学生在商务谈判中运用英语的技巧和能力得到了提高、实训课堂实操活动更加多样性、课程反馈与评价机制更加多元及客观。但是，仍旧存在不少问题，比如教学设施不够完善、教学内容和教学方法有待改进。基于这些问题，应从提高课程设置的整体性、系统性，提高模拟谈判真实感，增加实践课时等入手予以改善。

### 参考文献

- [1] 文秋芳. 构建“产出导向法”理论体系[J]. 外语教学与研究, 2015, 47(4):547-640.
- [2] 文秋芳. “产出导向法”的中国特色[J]. 现代外语, 2017, 40(3):348-358.
- [3] 张铁英. 浅谈任务型英语教学中的任务设计原则[J]. 教学与管理, 2013(12):132-135.