

Doi:10.3969/j.issn.1672-0105.2018.04.003

基于工作过程的商务谈判英语实践教学模式研究

王立德

(海南外国语职业学院, 海南 文昌 571321)

摘要: 商务谈判英语是高职院校中普遍开设的一门实践性极强的商务英语专业课程。基于工作过程的实践模式是以产品或服务的生产过程为核心, 模拟实际的科学工作流程。在以工作过程为导向的商务谈判英语实践教学模式中, 详细论述了实践教学内容、实践教学方法、实践教学考核等方面改革的可行性。

关键词: 工作过程; 商务谈判英语; 实践教学

中图分类号: G712

文献标识码: A

文章编号: 1672-0105(2018)04-0012-04

On the Task-oriented Practice Teaching Model of Business Negotiation English

WANG Li-de

(Hainan College of Foreign Studies, Wenchang, 571321, China)

Abstract: Business Negotiation English is a highly practical business English course generally set up by higher vocational colleges. The task-oriented practice with focus on the production process of products or services simulates practically scientific work flow. In the task-oriented practice teaching model of this course, the reform feasibility of practice teaching contents, practice teaching methods and practice teaching assessment is expounded.

Key Words: task-oriented; business negotiation English; practice teaching

一、引言

2006年11月16日教育部颁布了《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》, 文件提出要“加大课程建设与改革力度, 增强学生的职业能力, 大力推行工学结合, 突出实践能力的培养”。^[1]这就要求进一步调整高职教育的教学内容和教学方式, 除了坚持以往对学生进行较为系统的知识与理论学习传授外, 更应加强对学科基本技能的训练, 把培养学生的动手能力和创新思维放在首位。

商务谈判英语课程是商务英语专业高年级的专业技能课之一, 主要培养学生在从事对外经贸活动时用英语进行商务沟通和洽谈的能力。该课程最大的特点就是实践性、操作性强。强调实践和操作, 就要使学生在真实的语言环境下学习。开展校企合作, 以便达到学以致用, 学用结合的职业教学特点。^[2]因此, 专业教师应以工作过程为导向开展实践教学改革工作, 让学生在校内最大限度地达到专

业实践技能训练的目标, 做到在教中学、在学中做、在做中学, 然后到当地企业进行综合技能的训练和实习, 实现教、学、做的“三位一体”, 逐渐揭开商务谈判的“神秘面纱”。经历谈判过程的洗礼, 悟出商务谈判的真谛和英语运用的精髓,^[3]使学生的职业英语能力呈阶梯性上升, 完成由在校学生到社会人、职业人的过渡。

二、商务谈判英语的实践教学现状

(一) 实践教学模式缺乏对能力培养的针对性

现有的课程教学模式基本上是按照教学大纲的要求, 进行课堂教学, 主要引导学生树立正确的商务谈判观念, 掌握商务谈判的基本流程, 准确运用商务谈判术语。这种教学模式主要是以教师为中心, 教师传授的内容较多, 学生实际操作较少, 而且课程重心完全成为教师对商务谈判知识的介绍和学生对常见商务谈判口语的学习。实践教学环节既

收稿日期: 2018-10-18

作者简介: 王立德, 男, 辽宁抚顺人, 硕士, 海南外国语职业学院讲师, 研究方向: 理论语言学和英语教学法。

忽略了对学生学习潜能的开发,也缺乏针对性和有效性。

(二) 实践教学模式缺少鼓励学生实践的主观能动性

在实践教学环节中,往往教师设置的谈判场景与大多数学生的认知水平不符。教师需要介绍不少的背景知识,而且学生也不会利用各种手段广泛查阅资料提前做准备,导致在学习过程中无法进行发散性思维。在这种实践教学方式下,教师的实践设置缺乏灵活变通,学生的主观能动性得不到充分发挥,未能达到实践课程应以学生为中心、重在学生参与和具体实践的要求。

(三) 实践教学教材缺乏对情景创设的创新性

现有《商务谈判英语》的相关教材有诸多版本,特点各异,有的偏重于谈判技巧的介绍,有的侧重于谈判的用语学习,但总体而言实践操作技巧和实践谈判场景还是偏少。虽然有极个别的教材增设了“案例分析”与“模拟谈判”等内容,但仍然难以实现学生实用性学习能力提升的目标,并且与区域的商务活动特点结合不紧密,设置的情景条件相对落后,学生在这种条件下的学习情况与今后工作的实际情况贴合性不强。

三、基于工作过程的商务谈判英语实践教学模式

(一) 工作过程

所谓工作过程,即在企业里为完成一项工作任务,获得工作成果而进行的一个完整的工作程序。对于多数实践性职业来说,工作过程是由工作的组织方式、工作内容、工具以及主观工作能力来决定的,是一个综合的、时刻处于运动状态的,但结构相对固定的系统,外部对工作过程的影响力十分有限。^[4]

商务谈判英语是两个或两个以上从事商务活动的中外组织或个人为满足各自经济利益的需要,对涉及各方面切身利益的分歧进行英语口语意见交流和磋商,谋求取得一致和达成协议的经济交往活动。其中的磋商过程是一个综合的、时刻处于运动状态但结构相对固定的系统,也就是说把工作过程作为这门课程教育的核心,把典型的工作任务作为工作过程知识的载体,并按照职业能力发展规律构

建教学内容,培养学生的职业能力。

(二) 基于工作过程的实践教学模式

1. 实践教学内容的改革

按照商务英语专业学生的实际岗位需求,我们将商务谈判英语可能覆盖的典型工作任务进行罗列。然后对每个典型的工作任务进行细化,形成学习领域,即创设学习情境。每个学习情境都是一次独立的工作过程,每次工作过程按照实际工作要求配置有所侧重的实践教学单元和实践教学内容来进行能力培养和知识结构框架搭建。2018年4月,党中央决定支持海南全岛建设自由贸易试验区,推进中国特色自由贸易港建设,海南省面临着史无前例的重大发展历史机遇。本着高职教育服务于区域经济的方针,商务谈判英语实践教学中将突出海南的本土特色,如在货物买卖谈判中,教师将侧重于较为常见的农副产品谈判,并在教学中强调学生对产品包装以及运输保鲜方面的谈判英语操练。技术贸易谈判中,教师应对海南现有科学技术水平进行客观分析,侧重于技术引进谈判,要多强调学生对相关技术的前期学习准备和培养学生对技术保密原则的职业道德素养。表1是笔者按照学院商务英语专业学生的英语水平和商务谈判英语实际工作内容以及区域市场(海南)需求,对商务谈判英语实践教学课程内容按照工作过程导向进行了有机整合。四大学习情境按照学生对谈判内容所具备的认知理解度进行排列,实践情境操作难度由小到大。

表1 有机整合后的商务谈判英语实践教学课程内容

学习情境	六步骤
货物买卖谈判	1. 商务谈判的调研(资讯)
承租租赁谈判	2. 谈判方案的撰写(决策)
技术贸易谈判	3. 前期的组织的准备(计划)
项目投资谈判	4. 商务谈判的过程(实施1)
	5. 合同的签订与履行(实施2)
	6. 谈判的后期反馈(检查与评价)

通过表1,我们认为商务谈判英语实践教学完全可以按照工作过程导向思路进行。四个学习情境基本涵盖了商务谈判的全部类型,而且每个学习情境的实践教学我们又都按照商务谈判中的工作过程六步骤(资讯、决策、计划、实施、检查与评价)展开。虽然所有商务谈判都要始终显性或隐性地按照此六步骤开展,但是根据不同的学习环境,学生进行具体实践操作时将在教师的引导下对它们有所

侧重。

2. 实践教学方法的改革

为了体现“工作过程”的目标，除了对教学内容进行系统性地整合，还要对实践教学方法进行改革，也就是从“教什么”过度到“怎么教”。在一个以工作过程为导向的课题设计中，应该以学生为中心，通过教师的引导，学生越来越成为主体，学生的能力也越来越强。由此，于变中获取不变，以不变应万变。^[5]在基于工作过程的前提下，笔者提倡适当组织模拟谈判，并以案例教学为主，这样可以大大提升学生的商务谈判能力和职业素养。

模拟谈判即正式谈判前的“彩排”，它可以使谈判者获得实践经验，锻炼谈判者的应变能力，培养和提高谈判者的素质。^[6]在实践教学中，模拟谈判可以使把所学的语言知识运用于实践，把枯燥的理论学习转化成妙趣横生的实践过程。

在教学过程中，笔者曾从一开始就要求学生进行涉外大宗贸易英语模拟谈判，但由于大多使用的是与生活脱离的虚拟身份，不能很好地凸显出实践性，也不具备实战性，所以效果不明显。经过反复研究，笔者认为应该首先从模拟谈判的具体内容上入手，选择那些容易切入并且能够体现学生日常生活的情景。鉴于学生的生活圈子比较固定，谈判初始阶段选择的学习情境应该是学生日常生活中较容易接触并易于采集到相关信息的经济活动。这种教学方式可以让学生更容易进入“角色”，然后再逐渐实现能力上的跨越，提升到大宗涉外贸易事务模拟谈判。由于海南省的城乡化和地域化特点，高职学生大部分来自农户家庭，在实践教学中我们首先选择海南农副产品购买这一工作过程学习情境。具体操作中，笔者将学生分为两方，一方代表农副产品种植商，一方为农副产品收购商，双方组成各自的代表进行模拟谈判，让他们都能够“有话可说”，把他们原有的生活经历和体验激活出来，这样就能更真实地展现出他们的技能。结合家庭和邻里所获取的认知内容，再通过模拟谈判获取新的体验，并有所创新、拓展。在得到一定体验和具备一定能力后，引导学生重新选题，设定难度和挑战较大的实践学习情境，如技术贸易谈判或招商引资谈判。在这些模拟情境之下，再根据学生的实际情况和市场人才需求，为学生的谈判事件和谈判身份精心把关。

当学习情境选择完毕后，就按照工作过程导向中的资讯、决策、计划、实施、检查与评价六步骤展开谈判。在这部分中，可要求学生完整地模拟谈判中的每个步骤，而且谈判一定要有明确的结果。当谈判出现僵持状态，应由全班同学集体表决，给出明确的谈判结果。

案例选择应与时俱进，这就要求任课教师具备一定的企业或行业工作经验，对案例的筛选要具有明确的针对性，避免案例终身制。

当教师采用案例教学法时，除了设定好学生的角色和明确案例的相关具体细节外，还要对工作导向中的六步骤进行跟踪监控，即对学生在各个步骤当中所进行的学习任务做出引导和指正。成功挑选出案例只是案例教学法具体实施的开始，案例从咨询到检查与评价的具体实施才是案例教学法的重点，以工作过程为导向的六个步骤必须要有各自的核心学习要点，让学生的主观能动性和各项能力都能够得到充分发挥。

以海南最普遍的农副产品买卖谈判为例，在商务谈判的调研阶段（资讯）要对谈判当中的产品相关特点做出基本调研，例如产品产量、市场需求量、消费主体等。产品产量和市场需求量的对比很可能是决定谈判中某方处于主动地位的决定性因素，而消费主体有时候对价格的磋商会产生一定的影响。在步骤二中，教师要查看学生谈判方案的撰写，核心要点一定要达到买卖双方双赢的目的，不能固执己见、毫不让步，这才是符合常理的方案准备。在谈判前期的组织和准备中，学生最重要的是要对谈判当中可能出现的各种情况，如贸易条款的临时更改或语言理解的突发障碍等细节进行预判，防患于未然。在步骤四和步骤五商务谈判的具体实施中，学生要积极地运用谈判技巧和语言策略进行讨价还价和贸易条款的磋商，在经过若干回合的你来我往的让步中达成共识，然后合同的签订要明确双方履行的义务和应担当的责任。第六步骤是谈判的后期反馈，可以让学生在课后去完成，主要是收集客户的反馈情况和跟踪服务，这让买卖双方均对整个谈判进行反思，以总结经验和不足。表2是工作过程导向六步骤下商务谈判英语的核心学习要点。

商务谈判英语实践教学是一门关于语言运用艺术的课程，良好的英语口语表达能力是学好这门课程的基础，所以在进行案例教学时，对学生也要有

表2 工作过程导向六步骤下商务谈判英语的核心学习要点

六步骤	核心学习要点
咨询	产品特点 (Characteristics)
决策	双赢策略 (Win-win Proposal)
计划	进程预判 (Prediction)
实施1	讨价还价 (Bargaining)
实施2	责任与义务 (Responsibility and Obligation)
检查与评价	反馈与反思 (Feedback and Introspection)

语言要求,对案例要进行从头至尾的口头分析。教师不是承担主题来引导实践教学,而是以一个工作过程为目标进行实践教学,这进一步提高了学生的学习兴趣、参与程度,也培养了他们全面思考问题的能力。归纳出的谈判技巧和战术运用使学生在在工作过程中的三种能力:专业能力、方法能力以及社会能力得到了真正的锻炼。特别值得注意的是,在自身案例分析的过程中,学生用词不当或英语口语发音不标准都可能导致矛盾的产生。这不足为惧,因为解决矛盾也是商务谈判实践课中的技巧之一。

在应用案例分析法的商务谈判英语实践教学课堂中,老师所需扮演的是教练的角色,在旁进行指导、解疑释惑,并给出恰当的评价,帮助作为选手的学生更好地学习与竞技。

3. 实践教学考核的改革

对学生的考核,不再是传统的以个人期末口试作为最后的考核方式。考核方式的角度将多样化,课堂的案例模拟谈判将成为成绩考核的主要标准。教师应把基于工作过程的六步骤划分为谈判前期、谈判中期和谈判后期。在谈判前期教师应关注学生

市场调研的可行性、方案撰写的针对性和组织与准备的完备性;在谈判中期,评估学生商务谈判的技巧性和合同签订后的延续性;在谈判后期,要注重学生对客户关系的维系性和贸易活动的拓展性。当要把学生实践转化为成绩体现时,教师要对前、中、后期学生的表现都设定一定的评分标准和评分比例,综合评分,而不是只强调学生在谈判中的发挥和语言表达。在整个考核中,评分标准尤其要关注谈判的结果,谈判的成功达成是整个谈判双方根本利益的实现,谈判的失败是应该加以避免的,但放弃利益而促进谈判的达成更应该是禁止的。教师在具体实施这种绩效考核标准时,应该根据实际情况加以变通和灵活运用,以便更好地调动学生的积极性和更合理地对其进行评判。

四、结语

创新是一个民族进步的灵魂,高校是培养社会人才和优秀人力资源的基地,不断改革教学模式是每位高校教师对自己的鞭策和要求。基于工作过程的实践教学模式不同于以往的教学模式,它在设计上突破了以往的实践教学传统。基于工作过程的商务谈判英语实践教学中,工作过程为实践教学创设了更能培养学生从业能力的教学内容,更为行之有效的教学方法以及更全方位的成绩评价体系。在“一带一路”发展背景下,海南已成为国家间海陆空互通的桥头堡之一。如何开展区域特征化的高质量商务谈判教学,并使其更好地服务于本土乃至亚洲板块经济将会始终是摆在教师面前的一项重要课题。

参考文献:

- [1] 教育部.关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见[Z].教高[2006]16号,2006.
- [2] 鲁瑛.基于高职公共英语实践教学模式创新的探索与研究[J].湘潭师范学院学报(社会科学版),2009,31(6):153-155.
- [3] 任大廷,谢玉佳.模拟涉外商务谈判实践教学环节的探索[J].高等职业教育,2008(9):53-55.
- [4] 赵志群.从技能紧缺人才培养工程谈项目课程开发中的两个基本认识问题[J].职教通讯,2006(1):14-17.
- [5] 姜大源.职业教育与研究新论[M].北京:教育科学出版社,2007:177.
- [6] 王秀萍,李全福.商务英语谈判[M].浙江:浙江大学出版社,2009:26.

(责任编辑:王星远)