

高等教育自学考试中英合作商务管理专业与金融管理专业

商务交流课程考试大纲

全国高等教育自学考试指导委员会

高等教育出版社

90659962

江南大学图书馆



90659962

04380

04330

高等教育自学考试中英合作
商务管理专业与金融管理专业

商务交流课程考试大纲

全国高等教育自学考试指导委员会



高等教育出版社

(京)112号

图书在版编目(CIP)数据

商务交流课程考试大纲/全国高等教育自学考试指导委员会. —北京:高等教育出版社,1999

ISBN 7-04-007571-7

I. 商… II. 全… III. 商务工作-高等教育-自学考试-考试大纲 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 11588 号

商务交流课程考试大纲

全国高等教育自学考试指导委员会

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号 邮政编码 100009

电 话 010-64054588 传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

排 版 高等教育出版社照排中心

印 刷 北京第二外国语学院印刷厂

开 本 787×1092 1/32 版 次 1999 年 5 月第 1 版

印 张 1.125 印 次 1999 年 9 月第 2 次印刷

字 数 20 000 定 价 1.90 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

出版前言

高等教育自学考试是个人自学、社会助学和国家考试相结合的高等教育形式。它是我国高等教育基本制度之一,经考试合格的考生,发给相应的学历证书或者其他学业证书。按照规定享有与普通高等学校相同证书获得者同等的有关待遇。

为促进高等教育自学考试的改革与发展,更好地为我国社会主义经济建设服务,经原国家教育委员会批准,全国高等教育自学考试指导委员会(以下简称全国考委)决定与英国剑桥大学考试委员会合作,在高等教育自学考试商务管理专业和金融管理专业进行课程合作设计。

中英双方专家根据商务管理专业与金融管理专业培养目标 and 我国实际,参照我国普通高校有关课程的标准,借鉴剑桥大学同类专业课程的有关内容和经验,结合自学考试的特点,经反复研究、论证,制定了合作课程的考试大纲。

中英合作课程《商务交流课程考试大纲》经全国考委中英合作专业专家组审定,全国考委批准,现颁布试行。

《商务交流课程考试大纲》是该课程命题的依据,是编写或翻译教材与自学辅导书以及其他学习媒体的依据,也是个人自学和社会助学的依据,各地高等教育自学考试委员会应认真贯彻执行。

全国高等教育自学考试指导委员会

1999年4月8日

目 录

第一部分 课程(模块)性质	1
第二部分 课程(模块)考核目标与内容	2
一、课程特征	2
二、课程目标	3
三、课程目录	3
四、考核目标	3
五、课程(模块)内容	4
第一章 交流过程	4
第二章 群体交流	9
第三章 演示与演讲技巧应用	13
第四章 有效的商务文件	17
第五章 视图交流	21
第三部分 有关说明与实施要求	26
一、课程(模块)分量	26
二、自学用书	26
三、自学方法指导	27
四、对社会助学的建议	27
五、关于命题考试的要求	28
六、题型及举例	28

第一部分 (课程(模块)性质)

1. 提高在企业内部以及与企业外部进行交流的必要技能。本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。

本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。

本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。

本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。

本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。

本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。

本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。本课程是高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业课程之一,是商务管理专业与金融管理专业的第二门专业课程。

第二部分 (课程(模块)考核目标与内容

一、课程特征

在本课程的助学或教学中应当尽可能采用解决实际问题的方法,从金融、工商业和政府机构取得实例,以提供适当的学习场景。

试卷中的试题将以大纲中所确定的识记、领会和应用的有关要求为根据,不超出大纲内容。

但是,考题将要求考生具有在熟悉或不熟悉的条件下理解并应用专业知识的能力。课程中的场景仅是举例,试卷中的试题可能在另一种条件下提出问题。

在授课过程中,应向考生介绍案例学习方法,以使他们掌握阅读、分析商务与金融案例的技巧。这些方法包括:

1. 精读技巧。
2. 书写案例研究报告技巧。
3. SWOT 分析法(S/W/O/T 分别指优势、劣势、机会、威胁)。

在商务管理专业和金融管理专业的助学或教学中,提倡采用案例教学和案例考核方法。培养考生的上述技能是十分重要的,这不仅能使他们学习尽可能多的知识,还能使他们在考试中最大限度地发挥潜能。

二、课程目标

1. 提高在企业内部以及与企业外部进行交流的必要技能,最大限度地增强考生的个人能力。

2. 掌握有关知识技能,以帮助考生与同事和顾客进行面对面的交流和电话交流。

3. 使考生掌握准备报告或其他书面交流材料的专用技术,并领会视觉交流的重要性。

三、课程目录

第一章 交流过程

第二章 群体交流

第三章 演示与演讲技巧应用

第四章 有效的商务文件

第五章 视图交流

四、考核目标

试题可取自任何有关专题内容。每个专题按章列出相应内容;每章由若干节组成;每节又进一步分成若干“目”。每个内容标题下列出内容细节,包括试题要求的识记、领会和应用。有些内容部分提出案例学习要求。有关这部分内容的试题可能要求考生能够参考所学习的案例。

试题中也可能给出一个考生不熟悉的案例,要求考生根据自己的经验回答有关问题。

专题(章)是根据设定的学习顺序列出的。当然,考生和教师可以根据他们的具体需要适当调整学习顺序。

考核的能力要求由低到高分“识记”、“领会”、“应用”三个层次。

(一) 识记:应识记的内容涉及本课程的基本知识。

(二) 领会:要求对课程(模块)相关内容能够进行理解。

(三) 应用:要求应用课程(模块)知识和对内容的领会处理不同条件下的问题,具体包括:

1. 分析资料和形势。

2. 评价来自各种渠道的信息。

3. 根据一定目标需要,合理采用文字、数字和图表形式组织和演示信息。

4. 采用适当的信息技术准备、处理和演示信息。

五、课程(模块)内容

第一章 交流过程

学习目的和要求

通过学习本章,考生应当能够掌握以下内容:

1. 商务交流的目标。

2. 不同类型的交流。

3. 影响有效交流的因素。

4. 如何根据商务和金融界的实际情况应用不同方式进行有效交流。

内容

第一节 交流的目标

一、为什么要进行交流

(一) 商务交流的目标。

(二) 交流对于企业经营成功的必要性。

(三) 企业需要在内部与外部传递清晰的信息。

(四) 企业需要有效地接收和处理信息。

考生要能够列举在各种商务和金融活动中交流的实例。

二、如何实现目标

(一) 为了成功地进行交流,需要识别适用于具体情况的恰当词汇、语言风格和途径。例如,与海外客户交流时要谨慎措辞,避免误解。

要求考生列举自己的实例,这些实例涉及如何在各种商务和金融活动中采用适当的交流方法与风格。

(二) 无论对于商务还是金融管理,有效、适用的交流方法和交流网络必须满足组织的需要。例如,大型金融机构需要适当的计算机网络和相应的软件才能有效地发挥作用。

考生应能够在各种各样的环境之下应用交流的概念。

(三) 有效地使用商务用语,例如“发票”。

(四) 交流信息之前通常需要进行计划。例如,在特定条件下需要考虑选用电话还是信件进行交流。

第二节 交流的各种形式

一、语言交流

(一) 口头表达应具备的基本技巧,包括准确、清楚、专注和真诚地进行交流。向接收者传递清晰信息的重要性。例如,向新员工介绍初次使用某种文字处理系统的方法,就需要

背景知识和采用很好的讲授技术。

(二) 讲话语气和风格的重要性。

(三) 采用电话、对讲机和语音信箱交流时,应根据具体情况采用不同方式方法。

(四) 区别采用电话洽谈商务与面对面交谈的不同之处,如何利用电话收集信息。

(五) 拨打商务电话和接收商务电话;打电话之前、打电话过程中和打电话之后应注意的事项。如何处理不同的电话。有效地利用留言信箱和检索信息。

要求考生列举自己在某种情况下采用不同类型语言交流的方式,并能够将有关知识应用于这种情况。

二、倾听技巧

(一) 有效地倾听对于促成交流成功的重要性。

(二) 如何在工作中提高倾听技巧,注意忽视倾听的后果。要求考生认识可能发生这种行为的情况,并自己举例说明。

三、非语言交流(Non-Verbal Communication, NVC)

(一) 沉默在交流中的重要性。

(二) 附加交流(metacommunication)。

(三) 言外之意(paralanguage)。

(四) 身体语言,例如面部表情、坐姿等;身体语言对交流的影响。

要求考生举例说明在不同情况下 NVC 是如何影响交流的,以及如何理解它们。

第三节 在商务和金融管理中的有效交流

一、影响有效交流的因素

(一) 交流的听众或接收者,例如听众与发送信息者是否

使用相同语言。

(二) 交流的形式,如详细的正式报告或非正式的会议提要。

(三) 交流的方式和风格,如正式演讲或与潜在顾客共进晚餐。

(四) 从发送者到接收者之间的障碍,例如非面对面、电话会议可能产生的障碍。

要求考生列举自己的实例说明。

二、衡量交流的有效性

(一) 在不同情况下可能产生的影响有效交流的主要障碍。

(二) 明确交流的“最好方法”是根据商务活动的具体情况而言的。

(三) 识别 NVC 信号及它们的重要性。

考核知识点

第一节 交流的目标

第二节 交流的各种形式

第三节 在商务和金融管理中的有效交流

考核要求

第一节 交流的目标

识记:

交流的目标

交流在商务管理中的必要性

在企业内部及与企业外部交流的必要性

应根据不同情况采用相应的交流方法

合理使用商务用语的重要性。

交流信息之前通常要求进行计划,发送前需交(二)

领会:采用电话、对讲机和语音信箱交流时,应根据受

不同交流方法适用的场合,并能举例说明在传递信息过程中措辞的重要性

应用:非(四)

运用所学知识针对具体情况采取不同方法,以实现交流目标

第二节 交流的各种形式

识记:交流

进行口头表达的技能

讲话语气和风格的重要性

电话交流的不同方式

认真倾听的重要性

如何提高倾听技巧

NVC的含义,附加交流、言外之意和身体语言

领会:语言交流(Non-Verbal)

语言、倾听和非语言(NVC)技巧共同影响着交流的成败

在语言交流中,清晰和准确的重要性

应用:言外之意(implied)

将交流知识和技巧应用于各种商务和金融活动中

第三节 在商务和金融管理中的有效交流

识记:生举例说明在不同情况下NVC是如何影响交流的

可能降低交流效率的各种障碍

结合实例说明影响有效交流的因素

领会:影响有效交流的因素

为什么会产生交流障碍

如何衡量交流的有效性

应用:

运用实践经验对不同的交流情况进行分析

第二章 群体交流

学习目的和要求

通过学习本章,考生应当能够掌握以下内容:

1. 群体交流的动力。
2. 影响群体交流的因素。
3. 交流风格。
4. 会议的形式。
5. 与会议有关的交流。
6. 进行国际交流的现代交流手段。

内容

第一节 群体交流概述

一、群体交流

(一) 群体交流与个人之间交流的区别。

(二) 介绍形成群体的动力。

(三) 群体决策的优点与不足之处,以及应避免发生的问题。

二、群体交流的形成

(一) 为什么需要群体性工作。

(二) 影响群体状况的因素。

(三) 群体成员的参与程度。

三、影响群体效率的因素

(一) 正式和非正式群体中的交流过程。

(二) 在企业中进行有效、恰当的群体交流的必要性。

(三) 影响群体效率的因素:可控变量和不可控变量。

要求考生自己列举群体交流的实例,并在考试的案例分析中运用个人经验。

考生应当重视在正式与非正式商务场景中影响群体凝聚力和决策的因素。

第二节:群体交流的动力

一、保证群体交流的成功

(一) 确立会议目标,明确相应的会议议程和与会者。

(二) 主席的重要性。

(三) 有效的目光接触和身体语言,利用非语言交流。

(四) 个人之间的相互影响。

(五) 会议演示资料的准备。

要求考生利用出席会议的个人经验,并在考试中结合这些经验分析和运用。

第三节 积极交流的方式

一、主席的方式

(一) 主席的责任。

(二) 主席的方式取决于会议的类型,例如,正式还是非正式会议。

(三) 各种领导风格,民主式、独裁式、放任式等。

(四) 有效地做主席的技巧和行为。

二、参与者的方式

(一) 各种参与者的责任。

(二) 积极参与者的特征,例如,对于要求他们发表意见的某项议程,有效的参与者应当充分了解其进展情况。

(三) 参与者的不同方式,支持、敞开思想、参与等。

三、决策方法

决策的各种方法包括:权威决策法、多数赞成决策法、趋同决策法、达成一致决策法。

要求考生认识这些不同方法,并就每个方法举例说明。

第四节 会议

一、起草议程

(一) 有效会议的模式。

(二) 会议议程顺序。

(三) “隐密议程”。

要求考生练习为各种不同类型会议起草议程。

二、会议组织和形式

(一) 计划会议和安排会场。

(二) 准备会议资料。

(三) 邀请与会者。

(四) 布置会议室。

(五) 根据会议类型制作详细会议纪要或行动计划。

(六) 时间控制和闭会。

(七) 电视会议和电话会议。

考生应当专门体验在各种会议中的不同角色。

考生还应理解什么是视听会议,及其适用的情况。应认识如何在这类情况下有效利用听和说的交流技巧。

考核知识点

第一节 群体交流概述

第二节 群体交流的动力

第三节 积极交流的方式

第四节 会议

考核要求

第一节 群体交流概述

识记:

为什么在商务组织中形成群体

群体决策的优点与不足

可控变量与不可控变量的区别

领会:

影响群体效率的关键因素

应用:

在试卷给出的实例中运用自己的群体交流经验

第二节 群体交流的动力

识记:

正式与非正式群体交流过程的不同性保证群体交流有效性的必要因素

群体工作的优势与不足

领会:

群体发展的动力

应用:

在不同情况下应用自己的群体交流经验

第三节 积极交流的方式

识记:

主席的责任

根据具体情况,主席可采取的不同方式

主席应掌握的有效技巧

参与者的责任