

## 附件3 2021“汉教英雄会”教学设计方案

### 一、基本信息

学校名称	辽宁大学
教学理念	以学生发展为中心、以学生学习为中心、以学习效果为中心，以能力培养为本。在教学中，以学生最近发展区为起点，通过提供阶梯式“脚手架”，实施形成性评价，建构促学机制，促进语言产出与文化理解，培养学习者的职业中文能力；通过混合学习模式，保障学生学习机会最大化，同时提高学生的学习能力。
教学对象	<p>教学对象为我校来华留学学历生，共10人。学生来自塞内加尔、俄罗斯、蒙古、朝鲜等国家（含一位华裔），专业为经济学、历史学、汉语国际教育等。学生年龄为20-30岁之间。</p> <p>班级学生学习动机强，对于中国经济发展成就具有强烈兴趣。学习中文动机类型包括融入型动机和工具型动机，华裔学生的融入型动机更强。具有融入型动机的学习者表现为，对当代中国发展现状及流行文化感兴趣，渴望能够和更多的中国人交流。具有工具型动机的学习者感受到会说中文的实用效应，认为达到一定的中文水平就有可能得到将来的发展机会。</p> <p>班级学生均已通过HSK四级，部分学生通过HSK五级，具备一般的听、说、读、写能力和初步的翻译能力，能够就较复杂的日常生活、学习、工作话题进行基本完整、连贯、有效社会交际。大约掌握音节800-1000，汉字1200-1500，词汇3200-3500，语法260个左右。个别学生来华留学之前有工作经历，大部分是高中毕业或大学毕业后来到中国学习。</p> <p>班级学生在中国学习期间，对中外经贸往来、商务合作特别关注。他们需要了解中国的商务文化，掌握不同商务场景中的沟通技巧，提高使用中文进行跨文化商务交流的能力。</p>
课程类型	职业中文类
课时安排	每周2课时，共32课时，16周完成
在线教学平台	中国大学MOOC
教材或资源名称	1. 中国大学MOOC在线开放课程《商务口语交际（中文）》，由北京语言大学《商务口语交际》团队制作；2. 《商务口语教程·四年级教材》，由张黎，张静贤，聂学慧编著，北京语言大学出版社1999年出版。
活动单元	商务交际篇>第一单元>第二课：商务场合初次见面的寒暄技巧《您就是李总吧？》

## 二、团队信息

团队成员（第1位为团队负责人）						
序号	姓名	身份	专业方向	手机号码	电子邮箱	承担任务
1	赵春秋	教师	国际中文教育	15940083675	chunqiu1975@163.com	教学设计及录课指导
2	李凤兰	教师	国际中文教育	13889858860	lifenglan9@163.com	教学设计及录课指导
3	陈弈竹	教师	国际中文教育	15309888982	276870864@qq.com	教学设计及教学指导
4	张文馨	学生	国际中文教育	15001902953	15001902953@163.com	教学设计与演示
5	牟玉颖	学生	国际中文教育	18553693581	lmd912458047@163.com	教学设计
6	王润琪	学生	国际中文教育	13591440910	1966314310@qq.com	教学设计
团队成员/个人简介（包括相关教学研究及实践情况介绍，不超过300字）：  辽宁大学国际教育学院参加2021“汉教英雄会”国际中文教学技能交流活动团队由教师三人和学生三人组成。教师成员为学院中青年骨干教师，承担学院国际中文教育、国际中文教师教育的核心课程和主干课程。入职以来，积累了丰富的实践经验和成果。教师积极参加各类教学大赛，获得奖项。教师教学成果丰硕，主持或参与国家级、省级、市级科研项目三十余项，发表教学类研究成果三十余篇。三名硕士研究生入学成绩优异，入学后，在专业学习、语言文化类实践活动、微课大赛中均表现突出。本团队专业结构合理，专业能力突出，教师和学生均具备丰富的国际中文教学实践经验。教师和学生团队在教学活动、各类实践活动中已经过充分磨合，已有良好的协作基础，具备凝聚力和战斗力。						

### 三、学期/教学周期教学设计方案

#### 1. 总体描述（介绍授课类型及授课主题，阐述方案设计原则和教学预期目标。）

##### 1.1 课程类型与课程主题

本课程为职业中文类课程，课程主题为“高级商务汉语口语”。具体包括商务交际篇、商务接触篇、业务往来篇、实习与考试篇等四个主题单元。

##### 1.2 教学设计的原则

为实践“以学生发展为中心”“以学生学习为中心”“以学习效果为中心”的“新三中心”教学理念，《高级商务汉语口语》采用反向设计法（backward design）进行教学设计。即根据一般目标设计具体目标；根据具体目标设计评价方法，再根据具体目标和评价方法设计学法，最后根据目标、评价、学法来设计教法。具体过程如图1所示。

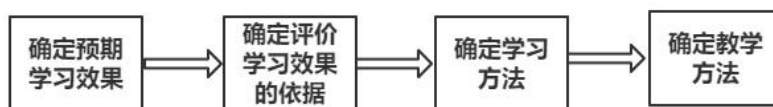


图1 反向设计法流程图

#### 《高级商务汉语口语》教学设计原则如下：

##### （1）学习目标导向原则

教学设计应以学习需求、学习目标、学生特点调查为前提，发现学生最近发展区，以此为起点，以学生学习目标为导向进行教学设计。

##### （2）学习效果驱动原则

学习效果是对学生是否“学会”的评价，“学会”是激发学生学习动力的最大驱动力。以学习效果评价为依据，可以持续推动学生保持学习投入。教学设计中要全程包含学习效果评价，发挥以评促学的作用。

##### （3）学习行为保障原则

在对教学过程进行设计时，要以学生学习为中心，由学法设计决定教法设计，教法设计体现对学生学习的促进作用。同时，要遵循能让学生自主学习的内容尽量让学生自主学习的原则，保证学习机会与学习效果最大化。

#### 《高级商务汉语口语》教学设计的步骤：

具体目标→学习评价→学生学法→教师教法→一般目标。这一过程与教学设计的成果，即课程矩阵的呈现顺序并不一致。课程矩阵中由左至右，依此为：一般目标→具体目标→教法→学法→评价。

#### 《高级商务汉语口语》教学设计的具体过程：

- （1）根据前期调查，确定语言知识和语言技能培养的具体目标；
- （2）设计考查或考核学生学习效果的测试方式和题目，为评价学习效果提供依据；
- （3）设计学生学习方法，综合考虑线上线下时空要素，坚持能自学则自学原则；
- （4）根据学生学法设计教师教学方法，建构促学机制，建立学习目标、学法、教法之间的在理论和实践两个层面上的因果逻辑关系，保证学习目标达成；
- （5）对一般目标进行概括凝练。

### 《高级商务汉语口语》课程设计矩阵：

一般目标	具体目标	教法	学法	评价
熟记商务用语	理解商务用语	提供预习资源	观看预习微课	发送视频截图
	记忆商务用语	指导学习策略	应用记忆策略	学情小调查
	再认商务用语	发布测试程序	接受课前测试	商务用语小测验
熟悉交际程序	理解交际内容	播放对话视频	理解阐释活动	教师提问，学生回答
	了解交际程序	分析交际过程	听记交际流程	学生用量表自评
	应用交际知识	导入交际情景	进行交际练习	用量表，教师评，学生互评
理解商务文化	比较中外文化	启发学生思考	口头表述练习	用量表，教师评，学生互评
	体验商务文化	指导实习实践	实地实习体验	用量表，指导教师评
提高交际能力	快速产出句子	设置机械练习	强化记忆练习	用量表，教师评，学生互评
	模拟人物对话	示范配音练习	角色配音练习	用量表，教师评，学生互评
	恰当选择应用	设计交际任务	模拟交际活动	用量表，教师评，学生互评
具备学习能力	自主学习能力	提供学习资源	课前线上预习	人机交互测试
	合作学习能力	布置讨论任务	协作完成任务	用量表，教师评，学生互评
	探究学习能力	发布写作任务	撰写小作文	教师做定性评价

## 2. 教学周期教学目标

《高级商务汉语口语》践行“新三中心”教学理念，建构混合学习模式。学期教学目标为，掌握商务中文核心词汇和经典商务用语，熟悉中国商务文化，了解不同商务场景的交际程序，掌握商务职场交际技巧，具备一定的跨文化商务口语交际能力。同时，在自主学习能力、合作学习能力、探究式学习能力方面有所发展。

## 3. 总体教学过程

### 3.1 教学大纲

《高级商务汉语口语》以“新三中心”为教学理念，按照“反向设计法”进行教学设计，建构混合式学习模式。依据《商务口语教程·四年级教材》和配套在线开放课程《高级商务口语（中文）》确定教学内容，设置四个主题单元、十二课内容，于十六周完成。教学过程中，突破单一时空维度，贯穿线上线下，课上课下，课内课外，提高学生的商务口语能力和学习能力。

### 3.1.1 教学内容

共设计四个单元、十二课、十六周内容。具体教学内容如表 2:

表格 2 《高级商务汉语口语》教学内容一览表

单元	课次	内容主题	具体内容
第一单元 商务交际篇	第一课	在办公室见面	在办公室里见面的沟通技巧
	第二课	认识生意伙伴(实习)	商务场合初次见面的寒暄技巧
	第三课	老友聚会	生意场上熟人之间聚会时如何寒暄
	第四课	欢迎远道而来的客人	初次与外地伙伴见面如何展开谈话
第二单元 商务接触篇	第五课	商讨项目资金	如何从寒暄转入讨论正题
	第六课	商定促销方案(实习)	向客户介绍促销方案的表达方式
	第七课	参加商务酒会	商务场合聚会时的交际规约
	第八课	合作意向	向对方表达合作意愿
第三单元 业务往来篇	第九课	商务谈判(实习)	如何在商务合作中讨价还价
	第十课	交易达成	如何敲定交易并确定交易细节
	第十一课	谈判僵局	如何在商务谈判中坚持自己的利益
	第十二课	来日方长	合作失败后如何维系双方关系
第四单元 实习与考试	实习周	实习	到企业实习, 体验和应用商务口语
		实习	到企业实习, 体验和应用商务口语
	考试周	复习	回顾本学期的全部教学内容
		考试	形成性评价与终结性评价结合

本课程内容围绕中国商务职场各类交际活动, 从商务用语、交际常识、交际技能、商务文化四个方面出发, 设置初次见面、相识、商务聚会、业务洽谈、商务谈判等不同交际场景和对话环节, 促进学习目标的实现。

### 3.1.2 课时分配

《高级商务汉语口语》共设置 32 课时, 每周 2 课时, 16 周完成。其中有两周集中实习安排, 另有 3 次机动的课外实习; 包含两周的复习和考试时间。

### 3.1.3 设计理念与思路

**本课程教学设计的理念:** 以维果斯基的建构主义为理论基础, 综合参考任务教学法、产出导向法、支架式教学法、案例教学法等方法, 整合线上线下资源, 贯通线上线下、课上课下、课内课外时空维度, 采用教师主导、学生主体混合学习(Blended Learning)模式, 讲练结合, 语言与文化结合, 以评促学, 以能力发展为方向, 构建完整的课程教学体系。在具体

设计中，以商务用语、技能训练为材料支架和基础支架，以模拟训练为进阶支架，以实地实习为升阶支架，最终建构完整的促学机制。

教学设计思路具体如下：

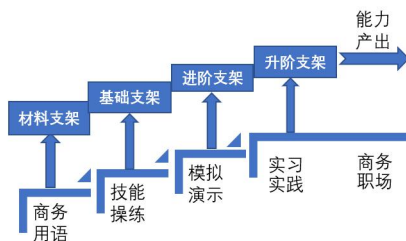
### 教学设计的内在逻辑

- (1) 具体目标定位
- (2) 评价先行
- (3) 学法中心
- (4) 教法扶助
- (5) 一般目标统领

### 教学设计的外显逻辑

- (1) 课前课后线上线下学生自主学习
- (2) 课上线下教师主导学习
- (3) 课内教学讲练结合、语言文化结合，提供材料支架、基础支架和进阶支架，课外活动提供升阶支架
- (4) 最后撤去支架：学生提高跨文化商务口语交际能力和学习能力

### 阶梯式支架演进图



### 教学时空关系图



教学设计的内在逻辑体现设计者的思考过程，教学设计的外显逻辑体现教学过程的组织过程，阶梯式支架演进过程体现设计的核心思想，教学时空关系图，体现时空资源的整合。教师在教学设计中遵循“具体目标→评价→学法→教法→一般目标”顺序进行设计。在时空维度上的设计思路是，课前自主预习（线上资源-材料支架-评价）→课上强化理解与练习（提供材料支架+基础支架-评价）→课上情景练习（提供进阶支架-评价）→课后课外实习（提供升阶支架-评价）→学生获得能力产出（撤去支架）。

## 3.2 教学组织流程

### 3.2.1 课内教学步骤

#### (1) 课前预习

①**商务用语识记**：教师发布链接网址，学生自主观看网课视频，应用一定学习策略，识记商务用语，朗读课文，熟悉对话。

②**课前预习调查**：教师发布测试小程序，测试学生自学效果、学习策略和学习时长。

#### (2) 课上讲练

①**预习情况反馈**：教师对商务用语掌握情况进行评价，针对难点做进一步讲解。

②**交际技巧讲练**：教师结合课文对话，针对商务场合的交际技巧进行讲解和机械练习。

③**商务场景拓展**：对应用相同交际功能的不同交际场景进行拓展，并进行练习。

④**模拟交际练习**：导入商务场景，进行模拟对话。最后对各环节做教师评价、学生自评与互评。

### (3) 课后巩固

①**探究学习任务**：布置探究学习任务，如上网查找资料，以比较中外商务文化为主题撰写小作文等。

②**发布预习任务**：提供预习资源，布置预习任务。

### 3.2.2 课外教学步骤

(1) **实习前**：提供实习公司的信息材料和实习活动计划。

(2) **实习中**：教师指导学生完成实习计划。

(3) **实习后**：撰写实习报告，并作讨论与汇报。

### 3.3 混合学习模式建构智慧课堂

本课程采用线上线下混合学习模式，融合线上线下时间、空间与资源，以学习效果评价为驱动力，开展“教师为主导、学生为主体”的课程教学。线上学习的主要目的在于培养学生学习的自主性。学生通过合理利用碎片化时间，借助教师提供的线上资源来完成自主学习任务。同时，通过线上小程序的测试，对自学效果进行检验。线下学习主要目的是，对网络课程中的内容做进一步理解和练习，并对交际场景做拓展。练习类型包括机械性练习和有意义的练习。练习中，教师将提供材料支架、基础支架、进阶支架，最终通过课外的实习训练，提供升级支架。学生借此最终达到在真实的商务环境中灵活运用交际知识与技能，展开交际活动的水平。最后脱离支架，实现跨文化商务交际能力的全面提高，以及学习能力的提高。

## 4. 学期教学评价

### 4.1 评价理念

《高级商务汉语口语》课程评价的核心理念为，“全程评价、以评促学”。本课程评价环节贯彻学习过程全程。通过对预习、授课、课后实习不同环节的评价，为学生“学会”提供诊断依据，为教师教学决策提供参考，为教学过程推进找到驱动力。从而真正实践“以学生发展为中心、以学生学习为中心、以学习效果为中心”的学生中心理念。

### 4.2 评价方式

(1) **形成性评价与终结性评价相结合，课前、课中、课后各环节做全程评价。**

**课前预习效果评价方法**：学生提供观看网课截图、通过小程序接受课前预习情况调查。学习可以自我诊断学习效果，教师可了解学生对商务用语的理解与记忆情况、学习策略应用情况、读课文等自主学习时间长度等。

**课上学习效果评价方法**：发放自评量表，评价理解情况；发放练习与模拟演示环节评价量表，通过教师评价、学生自评、学生互评，了解学生交际技能熟巧程度、反应速度、词汇准确性、表达流畅性、语句完整性、话语连贯性等。

**课后学习效果评价方法**：课后能力拓展环节，由教师做定性评价，主要了解学生获取信息、整合信息、形成看法、书面与口头表达看法的能力；课后实习实践环节，由教师发放量表，做学生自评、学生互评、实习指导老师评价，主要了解学生实习态度、观察能力、跨文化适应能力、语言表达能力、商务场合应变能力等。

**期末总结评价方法**：采用书面测试，以巩固学生商务用语、商务场合交际知识为目标。

## **(2) 综合性评价与主客观评价相结合。**

评价方式多元，有标准化量表测评、考试评价，学生自评、互评和教师评价，主客观评价相结合。考察学生综合能力，对学生的商务场合的交际用语和交际知识、商务汉语交际能力、自主学习能力、合作学习能力、探究学习能力、商务实践能力等各方面能力都做了相应的主客观评价分析。

**5. 教学资源使用方案**（说明本学期/教学周期选取、整合、运用了哪些教学资源内容，如何适应教学需求。）

### **5.1 主体资源**

《高级商务汉语口语》课程本学期主要应用的资源是纸质教材《商务口语教程·四年级教材》及与其配套的《商务口语交际（中文）》网络课程。该网络课程是由北京语言大学《商务口语交际》课程团队制作的，来自中国大学MOOC平台课程资源。

#### **(1) 课下应用**

教师课下，主要应用网络课程资源，用于学生课前预习和课后巩固。教师每次课上课之前，发布学习任务，提供网络课程资源，要求学生通过该网络课程，对商务用语和交际技巧做初步理解，通过观看商务场景的对话视频，对交际场景和交际技巧形成直观的感性认识。

#### **(2) 课上应用**

教师课上主要应用四种资源，一是把课文对话录制为视频，用于课文展示。二是参考网络课程主讲教师示范内容，用于教学设计。三是应用由张黎、张静贤、聂学慧编著，北京语言大学出版社1999年5月出版的《商务口语教程·四年级教材》，用于教师备课、学生课下预习和课上练习。该教材出版时间早，但内容经典，比较实用。教师对教材中的部分语句做了删减和拓展，作为上课课本。四是网上各类开放音视频资源，如腾讯视频、B站等。主要用于制作拓展教学内容，呈现多样化商务场景和交际技巧。

### **5.2 辅助性资源**

#### **(1) 备课用**

教师备课广泛应用知网文献、教学参考书、各类网络音视频、图像、图片等资源。

#### **(2) 评价用**

教师应用问卷星平台制作和发放测试或问卷，用于调查学生的预习情况。

#### **(3) 实习用**

教师应用学院实习基地资源，为学生提供实习场所，进行集中实习。教师应用所在城市影响较大的规范的商务活动资源，带领学生进行机动实习。

#### **(4) 辅导用**

教师应用微信、邮件、百度网盘等，分享发送通知、组织教学、发放学习资料、收取作业、发送反馈评价、给学生答疑等。

#### **(5) 机动授课用**

疫情期间，根据疫情和学校疫情防控措施变化，机动安排线上授课，多采用“腾讯会议+雨课堂”进行授课。



## 四、课时教学设计方案

### 1. 教学目标

#### 1.1 具体教学目标

本课时的主题为，商务场合初次见面的寒暄技巧。具体教学目标如下。

(1) 知识目标：掌握商务场合初次见面的寒暄用语、交际句型及交谈技巧。

(2) 技能目标：熟练运用商务场合初次见面的寒暄用语及自谦、赞美、询问、邀请等交谈技巧。

(3) 价值目标：充分理解商务寒暄中的自谦文化，感知中国商务文化内涵。

(4) 能力目标：培养自主学习能力、协作学习能力、探究学习能力。

本课时的具体教学目标可以概括为四个方面：熟记商务场合初次见面的寒暄用语、掌握商务场合初次见面的寒暄技巧、理解商务场合寒暄中的自谦文化、培养学习能力。本课时目标与一般目标、学法、教法、评价方式之间形成的课程矩阵如下。

一般目标	具体目标	教法	学法	评价
熟记初次见面的寒暄用语	理解商务寒暄用语	提供视频资源	完成预习任务	发送线上学习截图
	记忆商务寒暄用语	指导学习策略	运用学习策略	学情调查问卷
	再认商务寒暄用语	发布测试程序	完成测试	寒暄用语测试
	巩固商务寒暄用语	巩固预习效果	听记交际知识	学生自评
掌握初次见面的交际技巧	如何确认身份	讲练商务用语	理解操练学习	学生回答问题
	如何表示惊喜	拓展商务用语	理解记忆学习	学生用量表自评
	如何赞扬对方	归纳商务技巧	理解阐释学习	学生用量表互评
	如何关心对方	拓展商务场景	联想拓展学习	教师课堂观察
	如何结束谈话	组织交际活动	选择应用学习	教师用量表评价
理解商务寒暄中的自谦文化	理解中国商务场合寒暄中的自谦文化	讲授自谦文化	理解与比较学习	教师课堂观察
		发布学习任务	书面表达运用	教师做定性评价
		组织学生讨论	口头表达练习	教师用量表评价
培养学习能力	自主学习能力	发布预习任务	自主学习	学情调查
	协作学习能力	组织小组活动	协作学习	课堂观察
	探究学习能力	设计写作任务	探究学习	教师做定性评价

#### 1.2 具体教学目标与学期目标之间的关系

本课时属于《高级商务汉语口语》商务交际篇、商务接触篇、业务往来篇、实习与考试中的第一篇——商务交际篇的第二课《您就是李总吧？》。商务交际篇以“寒暄技巧”为核心教学目标，根据场景和人物关系的不同，分为在办公室见面、在展销会见面、熟人聚会时见面、与远道而来的客人见面等四个不同场景。在展销会上初次见面的两人，由于见面之前，对对方有一定了解，在交谈中有一些特殊的寒暄技巧。这一部分内容，与总体目标既有联系，又相对独立。

### (1) 分解目标

本课时分解《高级商务汉语口语》商务交际场合寒暄技能培养总目标中，与商务伙伴在展销会等商务场合初次见面时的寒暄技能培养目标。

### (2) 总目标

本课时的具体教学目标是本课程总目标中，学习能力培养、商务文化理解、跨文化商务交际能力培养目标中的过程性目标，是总目标的有机环节。

## 2. 教学过程

### 2.1 设计理念与思路

本课时选取《商务口语教程》第一课的第二篇课文《您就是李总吧》作为教学主体内容，选择的是混合式教学的第二个环节，即线下课程的教学环节。

商务场合初次会面是整个商务交往的开端，也是商务交流极其重要的一个部分，因此寒暄用语及寒暄技巧的掌握对商务活动的开展起着关键性的作用。

在线上学习的第一个环节，学生已经通过慕课视频自学了商务场合初次见面的寒暄用语、重点句型；同时，教师通过课前的线上测评，充分了解了学生对商务寒暄用语及交际技巧的掌握情况，并据此合理安排线上授课内容及教学方案。第二个教学环节在线上慕课视频自学的基础上进行，能更好地展现混合式教学的特点，以商务寒暄用语、寒暄交际技能训练为材料支架和基础支架，以模拟训练为进阶支架，以实地实习为升阶支架，巩固学生对寒暄用语及交际技巧的掌握，充分锻炼学生的商务会谈交际能力。

### 2.2 教学组织流程

#### (1) 课前预习

识记商务寒暄用语：教师发布链接网址，学生自主观看第一课网课视频，应用一定学习策略，识记商务寒暄用语，朗读课文，熟悉对话。

调查课前预习情况：教师发布测试小程序，测试学生自学效果、学习策略和学习时长。

#### (2) 课上讲练

反馈预习情况：教师依据线上测评及慕课后台数据监控，分析总结学生课前慕课视频学习情况；针对难点做进一步讲解，加强商务寒暄用语的理解和记忆。

讲练交际技巧：教师将课文内容切分为确认身份、赞扬及关心、结束对话三个部分，通过视频展示、互动问答、机械练习，解析商务场合初次见面的交际过程、交际技巧。

拓展商务场景：补充三个商务场合初次见面的交际视频，拓展寒暄用语及交际技巧，使学生充分了解如何根据人物关系的不同，进行得体的交际，正确的表达赞扬、委婉告辞和委婉拒绝等内容。

模拟交际练习：设计配音、场景选择应用、交际活动模拟三个课上练习，检验学生对寒暄用语及交际技巧的掌握情况，巩固其商务场合初次见面情境下的综合交际能力。

综合评价环节：学生通过评价量表自评，及时发现问题，提出问题；教师通过学生自评量表、模拟交际练习实况，充分了解学生对寒暄用语、商务场合初次见面的交际技巧的掌握情况，及时辅助学生解决问题，提高线下课堂学习效率。

#### (3) 课后巩固

布置探究学习任务：比较中国商务场合初次见面时的寒暄方式和各自国家的异同；使学生通过比较充分把握中国商务文化，提升使用中文进行跨文化商务交际的能力。

发布预习任务：提供预习资源，布置预习任务：第三课《近来生意兴隆吧？》

课外拓展实践：安排实习活动，布置实习任务：沈阳汽车展销会，与初次见面的商务人士交谈；让学生在实践中检验寒暄用语及交际技巧的掌握情况，体验中国商务文化。

### 2.3 混合式教学结构安排

采用线上线下混合学习模式，融合线上线下时间、空间与资源，以学习效果评价为驱动

力，开展“教师为主导、学生为主体”的课程教学，设计线上慕课平台自学、线下课堂讲授与演练、课下内化吸收、隔堂讨论、课外实践、网上互动等多个环节，贯通课堂内外。

### **(1) 线上教学**

课前预习：布置学习任务，让学生充分利用线上慕课视频资源，完成第一课第二篇课文《您就是李总吧》的预习，初步掌握商务寒暄用语及交际技巧，为线下课堂学习做好准备。

线上测评：教师通过慕课平台监测数据及问卷星测评数据，迅速直观地考察学生线上学习情况，得到较为准确的反馈信息，并据此合理安排第二环节线下授课的内容及教学方案。

### **(2) 线下课堂**

巩固商务寒暄用语：分析相关平台数据，总结学生对商务寒暄用语及交际技巧的掌握情况，针对难点做进一步讲解，加强商务寒暄用语的理解和记忆。

讲练交际技巧：将课文内容切分为确认身份、赞扬及关心、结束对话三个部分，解析商务场合初次见面的交际过程、交际技巧。

拓展商务场景：补充三个商务场合初次见面的交际视频，拓展寒暄用语及交际技巧。

模拟交际练习：通过机械性练习和有意义的练习，为学生提供实际操练的条件和真实的交际环境，巩固学生对寒暄用语及交际技巧的掌握。

课外实践拓展：让学生在真实的商务环境中灵活运用寒暄用语及交际技巧，提升商务交际能力。

## **3. 教学评价**

### **3.1 评价理念**

“全程评价、以评促学”，评价环节贯彻学习过程全程。通过对预习、授课、课后实习不同环节的评价，为学生“学会”提供诊断依据，为教师教学决策提供参考，为教学过程推进找到驱动力；从而真正实践“以学生发展为中心、以学生学习为中心、以学习效果为中心”的学生中心理念。

### **3.2 评价方式**

#### **(1) 课前、课中、课后各环节做全程评价**

课前预习效果评价：通过线上问卷测评，了解学生商务寒暄用语的理解与记忆情况；通过慕课平台监测数据了解学生自主学习时长，测评学生线上课堂自学情况。

课上学习效果评价：发放自评量表，评价理解情况；发放练习与模拟演示环节评价量表，了解学生交际技能熟巧程度、词汇准确性、表达流畅性、语句完整性、话语连贯性等。

课后学习效果评价：课后能力拓展环节，由教师做定性评价，了解学生获取信息、整合信息、形成看法、表达看法的能力；课后实践环节，通过测评量表，多元主体做出评价，了解学生寒暄用语及交际技巧的实践应用能力、商务场合应变能力等。

#### **(2) 综合性评价与主客观评价相结合**

评价方式多元化：线上问卷测评与线下标准化量表评价相结合。线上测评采取问卷形式，以选择、判断、语句表达等方式，测评学生线上学习情况；线下测评使用标准化测评量表，包括学生自评量表、学生互评量表、教师综合评价量表。

评价主体多视角：学生自评、学生互评和教师评价等主客观评价方式相结合，保证评价的系统性、客观性。

评价内容全面化：包括对商务寒暄用语的理解程度及使用的准确度，对寒暄交际技巧的掌握程度及灵活应用能力；也包括学生学习态度、自主学习能力、合作学习能力、探究学习能力、交际表达能力、商务实践能力等多个方面。