

附件三：

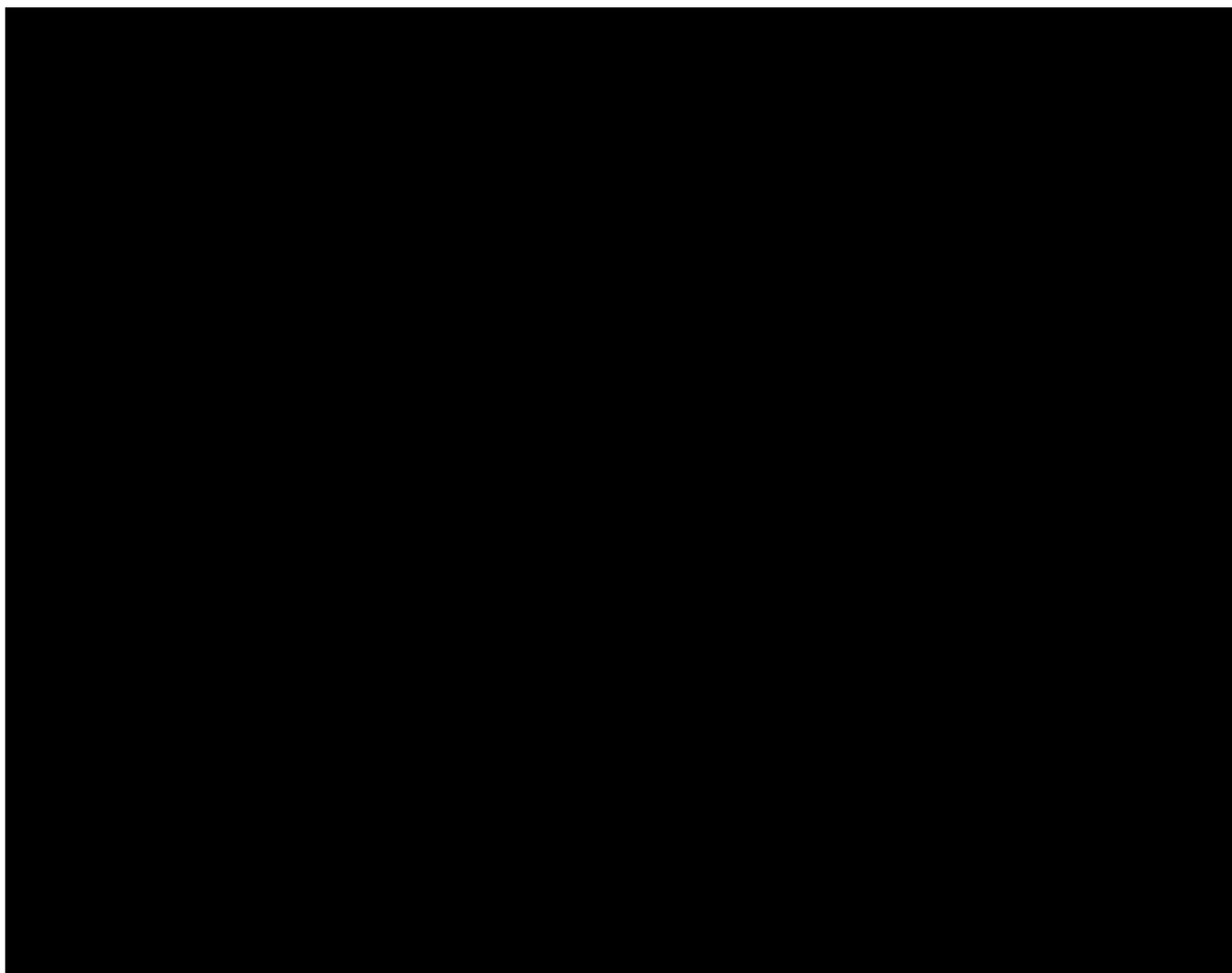
2021 年外研社“教学之星”大赛

教学设计方案

一、基本信息

课程名称	《跨文化职场英语》(English for Workplace Communication)
课程类别	<input type="checkbox"/> 大学英语通用英语课程 <input type="checkbox"/> 大学英语专门用途英语课程 <input checked="" type="checkbox"/> 大学英语跨文化交际课程 <input type="checkbox"/> 英语专业课程 <input type="checkbox"/> 翻译专业课程 <input type="checkbox"/> 商务英语专业课程
教学对象	非英语专业大二学生
教学时长	线上 135 分钟+线下 180 分钟
教材名称	《跨文化商务交际》
参赛单元	第__册 第 2 单元 (*单本教材仅填写单元信息)

二、团队信息



跃度不够；喜欢传统授课方式，又渴望接受新鲜事物。

本课程时长及总体目标：本课程以大学英语跨文化英语课程中的“跨文化职场英语”为依托，面向的教学对象为已经通过大学英语四级的全校非英语专业二年级的学生，尤其是有志于提升英语语言能力和跨文化职场沟通能力的学生。本课程线上线下教学共计 51 学时，线下每周 2 学时，共计 17 周。线上按照教学实际分配在 17 周内。

总体目标：

(1) 知识构建：夯实英语语言基础；学习不同职场情境下的专业英语表达；学习多元文化，培养学生的跨文化意识，提升人文素养，坚定文化自信，形成合理的跨学科知识体系。

(2) 能力培养：培养较强的英语语言运用能力；培育跨文化认知能力及跨文化交际能力；以提升学生的社会语言能力和不同职场情境下的跨文化交际能力。

(3) 价值引领：发挥大学英语在立德树人中的主渠道作用，旨在帮助学生了解中外不同的世界观、价值观、思维方式及社会组织的差异，引导学生树立健康的职业价值观，增强学生的“换位思考”意识；在提升学生职业素养的同时，引导学生坚定职业理想和信念，增强职业认同感。

2、单元教学目标（说明参赛单元的教学目标，包括语言目标与育人目标）

本单元主要围绕“言语交际”这一章节，通过结合产出导向法（Production-Oriented Approach, 简称 POA），了解跨文化背景下言语交际的重要性，促使学生在语言知识、语言规则和使用规则、语言技能、语言交流及跨文化交际等方面获得综合提升，学习和掌握如何在跨文化职场情境下以专业的姿态与国际友人用英语进行交流的技能和能力。本单元教学目标体现为语言知识及技能培养与育人目标的有机融合。

（1）语言目标

① 本单元以酒店业为职场情境，选取“住店客人投诉处理”这一常见职场情境，灵活使用相关主题词汇或句子进行口头表述或书面表达。

② 英语能力评价标准和测评体系参照《中国英语能力等级量表》，学生的语言能力达到《中国英语能力等级量表》中的五~六级。

③ 围绕酒店工作情境下的“投诉”（complaints）进行跨文化语境下的口头投诉处理、书面投诉处理和网上点评投诉处理教学设计，实现在酒店情境下进行跨文化高效沟通的

教学目标。

(2) 育人目标

- ① 通过对单元主题的深入理解，能够得体自如地处理酒店业情境中的突发事件，同时引导学生知悉服务型工作中“换位思考”的重要性，形成积极健康的人生态度。
- ② 通过完成单元任务，树立正确的职业观念，坚定职业理想和信念，增强职业认同感。
- ③ 通过自主学习和小组活动，提升独立思考和解决问题的能力，增强团队协作意识。

3、单元教学过程（1>说明本单元的主要内容、课时分配、设计理念与思路；2>说明本单元教学组织流程，包括课内、课外具体步骤与活动；3>说明本单元教学过程如何实现语言与育人的融合）

3.1 主要内容与设计

本模块单元主要整合了《跨文化商务交际》教材中第二单元的教学内容，立足于教材跨文化言语交际的基本理论这一框架，辅以“住店客人投诉处理”这一职场案例，补充了相关语言点，结合团队教师在**国际酒店业多年从业经验**对相关内容进行了整合，并进一步补充了**网上点评**这一数字化时代新型客人投诉类型的处理方法和技巧，强调了如何在跨文化的真实工作场景中灵活地运用知识点，即**基于教材但不拘泥于教材**。该单元模块的主要内容、学时分配、模拟情境任务及产出任务实现的关键能力目标详见**表 1**。

表 1 课时安排与关键能力目标

学习内容	学时分配	模拟情境任务	产出任务	关键能力目标	
				语言能力	沟通能力
言语交际理论	线上 1 学时+ 线下 1 学时	跨文化口头及 书面交际案例 分析	① 采访外教 ② 撰写电子邮件 ③ 应对即时回复消息	口头表达能力 积极倾听的能力 英文文献阅	换位思考能力 团队合作能力

言语交际实践—— 口头投诉处理	线上1学时+ 线下1学时	处理跨文化语 境下的酒店客 人口头投诉	正确处理口 头投诉	读能力 电子邮件撰 写能力	分析能力
言语交际实践—— 电子邮件投诉处理	线上1学时+ 线下1学时	处理跨文化语 境下的电子邮 件投诉及网上 点评	正确处理电 子邮件投诉	跨文化翻译 能力	独立解决问 题的能力
言语交际实践—— 网上点评处理	线上1学时+ 线下1学时	处理跨文化语 境下网上点评	正确处理网 上点评		

设计理念与总体思路：对照《大学英语教学指南 2020 版》我们发现，如仅依托教材来提升学生的跨文化职场沟通能力是远远不够的。对学生而言，课本上讲述的跨文化沟通还只是理论的东西，与实践结合不够紧密。如何衔接理论和实践，实现理论与实践的融合和贯通是本课程的核心设计理念。本单元以 POA 为理论基础。第一课时的驱动通过采访外教、向外国友人撰写电子邮件以及与外国籍网络博主进行即时互动来强化学生的跨文化认知能力、适应能力和沟通能力。其他三个课时的驱动任务则基于现实工作预展（Realistic Job Preview, RJP）设置，鼓励学生针对酒店情境中的真实投诉进行实操。教师对学生不同类型投诉处理展示进行典型样本挑选。课上通过师生合作评价的方式引导学生发现不同类型投诉处理中存在的问题做重点讲解和操练，并要求学生课后继续操练不同情境下的酒店客人投诉。具体的教学安排与设计理念如图 1 所示。

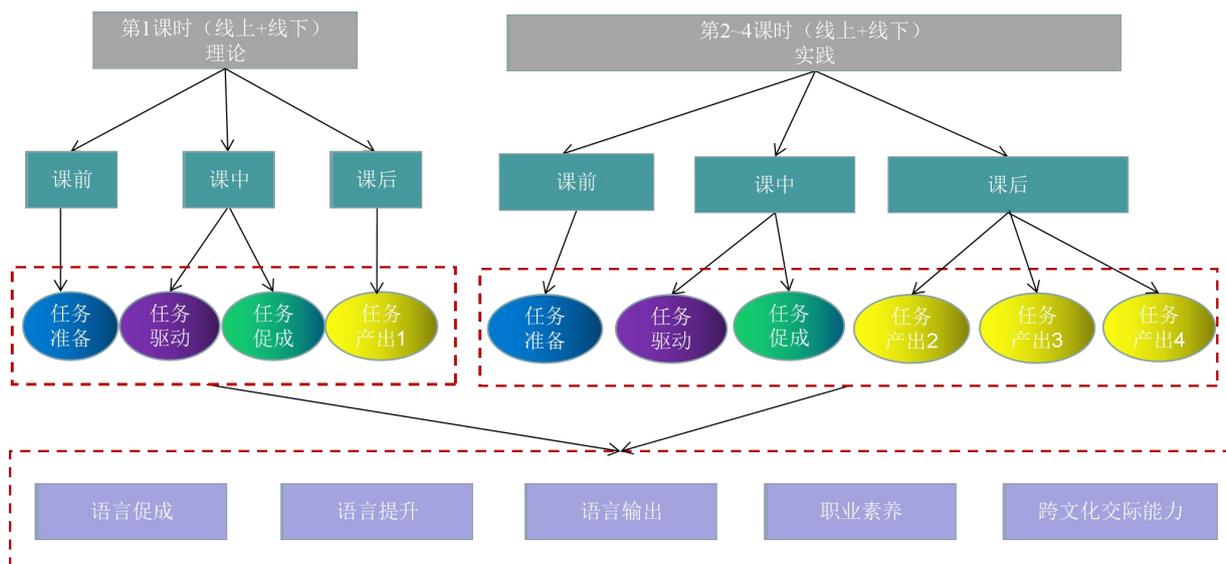


图 1 教学安排与设计理念

3.2 组织流程

3.2.1 第一课时（言语交际理论）

教学步骤	具体步骤与活动
课前准备 (iexplore)	要求学生在课前完成以下两项任务： <ul style="list-style-type: none">● 学生登录中国大学 Mooc 平台完成《跨文化交际导论》第四单元的课程学习，并完成单元测试。● 将全班分成三个大组，布置第一大组学生采访学校外教；第二大组的学生给外国友人写一封电子邮件；第三大组的同学在哔哩哔哩平台的纽约 UP 主郭杰瑞的个人网页留言（英文）互动。
课中 (Motivating)	<ol style="list-style-type: none">① 以课前布置的小组任务为导入，邀请第一、二、三大组的学生代表展示他们的作业。② 组织学生现场互评，教师点评。
课中 (Enabling)	<ol style="list-style-type: none">① 教师讲授口头交际和书面交际的核心要素。② 播放预先录制的跨文化口头交际案例，随后请学生分析该案例中存在的问题。③ 教师点评总结。④ 展示跨文化书面交际案例，随后请学生分析该案例中存在的问题。⑤ 教师点评总结。
课后 (Output)	课后任务：布置学生基于本课所学重新选取三项任务中的一项，根据选定任务类型与同伴协作或独立完成任任务，将完成的任任务按要求分别上传至 U 校园和 iwrite 平台。
课后 (Evaluation)	课后任务： <ul style="list-style-type: none">● 学生自行完成同伴互评和个人自评。● 教师对学生提交作业进行点评总结。

3.2.2 第二课时（言语交际实践——口头投诉处理）

教学步骤	具体步骤与活动
<p>课前准备 (iexplore)</p>	<p>要求学生在课前完成以下三项任务：</p> <p><u>任务一：</u>布置学生通过阅读教师事先准备的最新英文文献，探究以下三个问题：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 问题一：酒店客人投诉的方式主要包括哪几种？ ● 问题二：如何正确处理不同情境下的酒店客人投诉？ ● 问题三：正确处理酒店客人投诉的意义？ <p><u>任务二：</u>布置学生自习教师上传的 Key phrases 等学习内容，提前做好完成任务的基本语言准备，朗读并上传录音至 U 校园。</p> <p><u>任务三：</u>教师在课前一天组织学生在 U 校园就之前布置的三个问题进行探讨，并对这一阶段的学习内容进行总结。</p>
<p>课中 (Motivating)</p>	<p>播放预先录制的 RJP 1 案例视频，并基于录制的情境对话，邀请学生对 RJP1 的对话内容进行评价，激发学生的学习兴趣。</p>
<p>课中 (Enabling)</p>	<p>① 在一系列的师生互动活动中，引导学生学习和掌握跨文化情境下倾听 (Listen) 的技巧、策略以及常用英文表述。</p> <p>② 在一系列的师生互动活动中，引导学生学习和掌握跨文化情境下道歉和共情 (Apologize&Empathize) 的技巧、策略以及常用英文表述。</p> <p>③ 在一系列的师生互动活动中，引导学生学习和掌握跨文化情境下采取措施 (Take actions) 处理投诉的技巧、策略以及常用英文表述。</p> <p>④ 现场学生互评，在评价中总结酒店跨文化投诉处理的一般步骤 (specification)，并引出核心知识点：LAET (Listen-Apologize-Empathize-Take actions) Procedure。</p>

课后 (Output)	课后任务: 鼓励学生在课后按组完成 RJP 2 案例, 并以视频的形式拍摄 RJP 2 的展示过程, 随后上传至 U 校园。
课后 (Evaluation)	课后任务: <ul style="list-style-type: none"> ● 组织学生完成同伴互评和个人自评, 并在网络平台上投票选出最佳视频。 ● 教师点评总结。

3.2.3 第三课时 (言语交际实践——电子邮件投诉处理)

教学步骤	具体步骤与活动
课前准备 (iexplore)	<p>要求学生在课前完成以下两项任务:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 教师在 U 校园发布一封投诉回复邮件, 要求学生对该邮件进行分析, 指出邮件存在的问题。 ● 布置学生学习 U 校园上传的投诉信常用句型结构, 做好基础语言准备。
课中 (Motivating)	<ol style="list-style-type: none"> ① 以课前布置的投诉回复邮件为导入, 邀请 2~3 位同学展示他们的作业情况。 ② 组织学生现场互评, 教师点评总结引出核心知识点: AETA (Apologize-Empathize-Take actions-Apologize) 流程和电子邮件撰写规范。
课中 (Enabling)	<ol style="list-style-type: none"> ① 教师讲授电子邮件投诉处理的关键步骤 (AETA Procedure), 同时引导学生学习每一个分步骤中需要掌握的关键常用表达。 ② 播放电子邮件撰写规范微课, 随后请学生总结正确的电子邮件撰写格式。 ③ 鼓励学生根据所学核心知识点 (AETA+电子邮件撰写规范), 重新对课前任务中的投诉回复邮件进行修改。 ④ 教师点评总结。
课后 (Output)	课后任务: 布置学生基于新的酒店客人投诉电子邮件进行回复, 并在 iwrite 平台上提交。

课后 (Evaluation)	课后任务： <ul style="list-style-type: none"> ● 学生自行完成同伴互评和个人自评。 ● 教师对提交回复邮件批阅后进行点评总结。
-----------------	---

3.2.4 第四课时（言语交际实践——网上点评处理）

教学步骤	具体步骤与活动
课前准备 (iexplore)	在 U 校园上布置学生以万豪官网客户点评为例，要求学生就该客户点评进行回复，并将回复内容上传至 U 校园。
课中 (Motivating)	<ol style="list-style-type: none"> ① 以课前布置的网上点评为导入，邀请 2~3 位同学展示他们的课前作业。 ② 组织学生现场互评，教师点评总结引出网上点评需留意的 4C 原则 (Candidness; Conciseness; Concreteness; Courtesy)。
课中 (Enabling)	<ol style="list-style-type: none"> ① 教师讲授网上点评的 4C 原则，同时引导学生学习需要掌握的关键常用表达。 ② 鼓励学生根据 4C 原则，重新对课前任务中的网上点评进行修改。 ③ 教师点评总结。
课后 (Output)	<ol style="list-style-type: none"> ① 学生将希尔顿酒店网上点评内容为题上传至 U 校园，要求学生依托 U 校园进行即时回复。 ② 鼓励学生将三种投诉方式的核心知识点以思维导图的形式进行梳理和总结，随后以图片的形式上传至 U 校园。
课后(Evaluation)	<ol style="list-style-type: none"> ① 随后教师组织学生根据 4C 原则对回复内容进行同伴互评。 ② 学生完成基于思维导图的同伴互评和个人自评，并在网络平台投票选出最佳思维导图。 ③ 教师点评总结。

4、单元教学评价（说明本单元的评价理念与评价方式）

本着以人为本的教育理念以及学用一体、全人教育的教学理念，本单元的教学评价主要注重以下三个方面：① 定性与定量相结合，既注重学生语言知识与听说技能的掌握，又考量学生的情感和态度，实现语言与育人的有机融合。② 采取学生互评和教师评价相结合、即时评价和延时评价相结合的评价方式，关注个体差异，实现评价指标和评价主体的多元化。③ 采用现代技术与传统测评相结合的方式，使学习者在促成的各个阶段都能够得到不同形式的评价和反馈。

5、教材使用方案（说明本单元选取、整合、运用了哪些教材内容，如何体现教材理念和挖掘教材内涵，从而实现语言与育人的融合）

《跨文化商务交际》是高等学校英语拓展系列教程，整本教材由 8 个单元组成，我们发现本教材侧重介绍跨文化交际的相关理论、概念、商务活动中的礼仪风俗、商务谈判的要素以及针对国际商务管理的使用策略，理论性较强。虽然每个单元后均为学习者提供了跨文化商务交际案例，但并未涉及如何在职场真实情境下进行跨文化沟通，而这也正是大部分中国学习者所匮乏的。因此，我们在充分利用教材的同时，为学生实践教材中的跨文化能力进行了增删，以下是重新整合后的教学内容安排表（见表 2）：

表 2 教学内容安排表

整合模块	模块主题	单元	教学内容
模块一	跨文化交际	Chapter One	文化、交际、跨文化交际等概念厘清；跨文化交际的现实意义
	职场情境		学校情境；免税店情境
模块二	言语交际	Chapter Two	言语交际的重要性；语言与文化的关系；语义学和语用学在跨文化交际中的作用；口头交际；书面交际
	职场情境		星级酒店情境
模块三	非言语交际	Chapter Three	非言语交际的概念；非言语交际的意义；非言语交际的功能
	职场情境		机场情境；高铁情境
模块四	理解文化差异	Chapter Four	霍夫斯坦文化维度理论；霍尔高低语境文化模型
	职场情境		会议情境；英文面试情境
模块五	文化休克	Chapter Five	文化休克；文化休克的阶段、感受和症状；如何应对文化休克
	职场情境		公务接待情境；电话情境
模块六	职场礼仪	Chapter Six	介绍及问候；握手与交换名片；着装与进餐；社会习俗；礼物的馈赠与接收；幽默、迷信及禁忌
	职场情境		导游情境；饭店情境
模块七	跨文化商务谈判	Chapter Seven	认识谈判；文化差异与谈判；谈判策略；谈判准备
	职场情境		跨国企业商务谈判情境
模块八	跨文化管理	Chapter Eight	认识跨文化管理；外企文化；团队建设；国际营销策略
	职场情境		外企办公室工作情境

2020 年 6 月中共中央国务院印发《 建设总体方案》，指出要紧紧围绕国家赋予 建设全面深化改革开放试验区、国家生态文明试验区、国际旅游消费中心和国家重大战略服务保障区的战略定位，聚焦发展旅游业、现代服务业和高新技术产业。因此，本课程的开设因应社会需求，明确为 建设输送国际化人才的目标。课程的讲授立足于教材中的理论，同时结合 国际交流的职场情境，使理论与

实践充分融合。

第2单元“言语交际”以四大战略定位之一的旅游业为职场情境。中国的星级酒店品牌目前正面临着优质员工匮乏的困境。应征者普遍欠缺服务国际旅行者所需的行业标准英语技能。大部分应征者从来没有去过亚洲以外的地区，因此也缺乏面对不同文化背景客人时所需的文化认知度。目前正在积极建设全球最大的，越来越多的国际旅行者将进入，如何为本地星级酒店品牌培养优质的员工，为全世界旅客提供优质的国际化服务，高校为社会输送优秀人才的核心人才培养思路。

作为一个具有国际化和全球性特征的行业，酒店业员工除被要求在多语言、跨文化的环境下提供服务以及传递热情，优秀的个人素质也是非常重要的。而在所有个人素质之中，经常被提及的是“英语能力”或者“英语水平”。但英语能力并不单纯指掌握了多少词汇或语法。酒店业中的英语能力其实更多的是指一种沟通能力，是建立在**对英语国家语言和文化有一定了解的基础上的沟通**。如此，酒店工作人员在与客人沟通过程中才能给客人提供更加优质的服务，提升顾客满意度。而顾客满意度也正是增强客人对某一酒店品牌的忠诚度以及提升酒店品牌行业竞争力的重要影响因素（Xiang et.al, 2014; Wang & Hung, 2015）。投诉一旦发生，顾客满意度则很大程度上取决于投诉处理的好坏。

以“住店客人投诉处理”职场情境为该单元的拓展和延伸，一方面，在教学设计中我们除了教授学生怎样处理客人投诉，还会引导学生思考“投诉”的成因以及“为什么要这么处理投诉”。让学生了解事情的本质，培养学生的思辨能力。二是我们在设计教学任务时，将教学情境设定在跨文化情境下，以帮助学生学习在国际酒店行业环境中所需的文化认知、服务技能和英语能力；为培养良好的职业素养做准备。三是通过完成真实情境下的任务，训练学生以专业的姿态与国际客人们进行交流，以增强学生的职业认同感。

四、参赛课时教学设计方案

1、教学目标（说明所选取的1个完整课时的具体教学目标，以及该目标与单元教学目标间的关系）

本单元线下总体授课时长为4课时，本次教学展示选取线下第2课时“言语交际实践——口头投诉处理”。该课时既包含了清晰明确的语言目标，又深入挖掘了行业英语中深刻的课程思政元素，在教学中能够实现语言教学和育人的有机融合。这一目标的设定实现了知识、技能和素质的有机结合，是实现本单元教学目标的关键一环。本课时的具体教学目标如下：

(1) 帮助学生了解如何在跨文化情境下通过采取正确有效的策略应对住店客人投

诉;

(2) 掌握如何运用得体的话语来处理不同情境下的住店客人投诉;

(3) 指导学生使用有效的策略及专业的表述熟练、专业和自信地在不同投诉情境下与住店客人沟通交流。

2、教学过程 (1>说明本课时设计理念与思路, 介绍所选取的教材内容<如环节、段落、练习等>及其选取依据, 注明页码和自然段序号等; 2>说明本课时教学组织流程, 包括具体步骤与活动; 3>说明本课时教学过程如何实现语言与育人的融合)

2.1 设计理念与思路:

(1) 课堂教学上秉承 POA 理念, 提倡“学用一体”, 学用结合, 注重提高课堂效率, 努力提高学生的语言应用能力。按照 POA 模式来精心设计教学环节, 将驱动式导入、指导与促成和总结与评价等各个环节进行合理衔接, 激发学生的学习兴趣, 调动学生的学习积极性, 高效地利用有限的课堂时间来完成既定的教学目标和任务。

(2) 充分挖掘大学英语跨文化交际课程中的思政元素, 将语言的工具性和人文性进行有机地结合, 既传授语言知识, 提高学生的跨文化交际能力和英语的实际应用能力, 又立德树人, 帮助学生树立正确的职业观, 增强职业认同感, 为培养良好的职业素养做准备。

(3) 推行线上线下混合式教学模式。结合 U 校园和 iwrite 平台积极开展混合式教学, 拓展学习内容, 加大学习力度, 有效提高大学英语的教学质量。

2.2 教学内容及选取依据:

本节课的教学内容并未拘泥于若干教材段落和练习, 而是紧扣当代国际酒店业职场情境, 在学生学习和了解跨文化口头交际的核心要素的基础上, 依据 ██████████ 涉外品牌酒店实际业务流程, 针对现有教学案例进行了业务重组及难度加强。

教学重点在于通过一系列的现实工作预展 (Realistic Job Preview, RJP), 令学生掌握如何使用不同的语气 (Tone), 从容应对复杂的投诉场景。**教学难点**则包括以下两点: 其一如何掌握不同场景下的语气转换与表达; 其二如何令学生克服“认知差异”(Cognitive difference), 并按照对方的语言习惯灵活组织自身语言。

2.3 教学组织流程:

教学步骤	具体步骤与活动
课前准备 (iexplore)	要求学生在课前完成以下三项任务:

	<p><u>任务一</u>：布置学生通过阅读教师事先准备的最新英文文献，探究以下三个问题：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 问题一：酒店客人投诉的方式主要包括哪几种？ ● 问题二：如何正确处理不同情境下的酒店客人投诉？ ● 问题三：正确处理酒店客人投诉的意义？ <p><u>任务二</u>：布置学生学习教师上传的 Key phrases 和 Useful expressions，提前做好完成任务的基本语言准备，学生朗读后上传录音至 U 校园。</p> <p><u>任务三</u>：教师在课前一天组织学生在 U 校园就之前布置的三个问题进行探讨，并对这一阶段的学习内容进行总结。</p>
<p>课中任务驱动 (Motivating)</p>	<p>播放预先录制的 RJP 1 案例视频（如下）</p> <p>RJP 1: Mr. Blackwood 刚从伦敦飞到海口，入住万豪酒店(the Marriott Hotel)。入住 1306A 房间后，他发现淋浴坏了，浴盆有点脏，洗手间化妆用品不全。他气急败坏地要求退房并全额退款。</p> <p>基于录制的情境对话，邀请学生对 RJP1 的对话内容进行评价，激发学生的学习兴趣。</p>
<p>课中任务促成 (Enabling)</p>	<p>① 在一系列的师生互动活动中，引导学生学习和掌握跨文化情境下倾听 (Listen) 的技巧、策略以及常用英文表述</p> <p>② 在一系列的师生互动活动中，引导学生学习和掌握跨文化情境下道歉和共情 (Apologize&Empathize) 的技巧、策略以及常用英文表述。</p> <p>③ 在一系列的师生互动活动中，引导学生学习和掌握跨文化情境下采取措施 (Take actions) 处理投诉的技巧、策略以及常用英文表述。</p> <p>④ 现场学生互评，在评价中总结酒店跨文化投诉处理的一般步骤 (specification)，并引出核心知识点 (3 min)：LAET (Listen-Apologize-Empathize-Take actions) Procedure。</p> <p>⑤ 布置课后产出任务。</p>
<p>课后任务产出 (Output)</p>	<p>课后任务：鼓励学生在课后按组完成 RJP 2 案例，并以视频的形式拍摄 RJP 2 的展示过程，随后上传至 U 校园。</p> <p>RJP 2: Mr. Henry Morgen 刚从伦敦飞抵三亚，入住亚特兰蒂斯酒店。一路上他的航班延误了 8 小时。入住房间后，他发现被子是脏的，</p>

	<p>床单没换过，冰箱里满是空的饮料瓶，空调遥控器不见了，卫生间一片狼藉。他气急败坏地前往礼宾部投诉，要求全额退款并索赔。你作为礼宾部的业务代表，正在处理他的投诉。为避免在其他客人面前造成不良影响，你机智地将客人请到一旁。在充分了解他的投诉原因后，你诚恳地代表酒店致歉并试图安抚他的情绪。为了挽留这个客人，你在电话请示前厅经理并征得同意后，你提出了一个折衷方案：为客人升级一个可俯瞰海棠湾全景的普通套房，并在接下来的两天提供免费早餐，以及康体中心的代金券。客人最终接受了你的提议。</p>																																																												
<p>任 务 评 价 (Evaluation)</p>	<p>要求学生基于课堂上教师发放的互评表和自评表进行生生互评和自评，并发起投票，选出最佳展示视频。</p> <p style="text-align: center;">互评表</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Dimensions</th> <th style="text-align: left;">Indicators</th> <th style="text-align: center;">YES</th> <th style="text-align: center;">NO</th> <th style="text-align: left;">Evidence</th> <th style="text-align: left;">Suggestion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Listen</td> <td> Appropriately address your customer. Positively tell the guests your name. Isolate the guest. Sophisticatedly ask questions without any interruption. Repeat customers' concerns. </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Apologize</td> <td>Apologize with sincere tone.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empathize</td> <td> Deliver in an appealing tone. Express from the customer's viewpoint. </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Take actions</td> <td> State what are you going to do positively. Explain with an euphemistic tone. Offer alternatives without promising the impossible. Offer alternatives within authority. </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">自评表</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Dimensions</th> <th style="text-align: left;">Indicators</th> <th style="text-align: center;">YES</th> <th style="text-align: center;">NO</th> <th style="text-align: left;">Evidence</th> <th style="text-align: left;">Suggestion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Listen</td> <td> I can appropriately address my customer. I am able to positively tell the guests my name. I know how to isolate the guest when necessary. I can ask questions with no interruption. I can summarize and repeat customers' concerns. </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Apologize</td> <td>I can apologize with sincere tone.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empathize</td> <td> I can deliver in an appealing tone. I can talk from the customer's viewpoint. </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Take actions</td> <td> I can state what I am going to do positively. I can explain with an euphemistic tone. I can offer alternatives without promising the impossible. I can offer alternatives within my authority. </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensions	Indicators	YES	NO	Evidence	Suggestion	Listen	Appropriately address your customer. Positively tell the guests your name. Isolate the guest. Sophisticatedly ask questions without any interruption. Repeat customers' concerns.					Apologize	Apologize with sincere tone.					Empathize	Deliver in an appealing tone. Express from the customer's viewpoint.					Take actions	State what are you going to do positively. Explain with an euphemistic tone. Offer alternatives without promising the impossible. Offer alternatives within authority.					Dimensions	Indicators	YES	NO	Evidence	Suggestion	Listen	I can appropriately address my customer. I am able to positively tell the guests my name. I know how to isolate the guest when necessary. I can ask questions with no interruption. I can summarize and repeat customers' concerns.					Apologize	I can apologize with sincere tone.					Empathize	I can deliver in an appealing tone. I can talk from the customer's viewpoint.					Take actions	I can state what I am going to do positively. I can explain with an euphemistic tone. I can offer alternatives without promising the impossible. I can offer alternatives within my authority.				
Dimensions	Indicators	YES	NO	Evidence	Suggestion																																																								
Listen	Appropriately address your customer. Positively tell the guests your name. Isolate the guest. Sophisticatedly ask questions without any interruption. Repeat customers' concerns.																																																												
Apologize	Apologize with sincere tone.																																																												
Empathize	Deliver in an appealing tone. Express from the customer's viewpoint.																																																												
Take actions	State what are you going to do positively. Explain with an euphemistic tone. Offer alternatives without promising the impossible. Offer alternatives within authority.																																																												
Dimensions	Indicators	YES	NO	Evidence	Suggestion																																																								
Listen	I can appropriately address my customer. I am able to positively tell the guests my name. I know how to isolate the guest when necessary. I can ask questions with no interruption. I can summarize and repeat customers' concerns.																																																												
Apologize	I can apologize with sincere tone.																																																												
Empathize	I can deliver in an appealing tone. I can talk from the customer's viewpoint.																																																												
Take actions	I can state what I am going to do positively. I can explain with an euphemistic tone. I can offer alternatives without promising the impossible. I can offer alternatives within my authority.																																																												

在本课时的教学过程中，教师通过**驱动环节**，明确产出任务和学习目标，激发学习动力。**促成环节**通过信息获取、技巧构建两个层面的输入，培养学生沟通能力、分析问

题与解决问题能力、跨文化交际能力以及思辨能力，在培养学生核心能力的同时，培养学生的职业素养，增强学生的职业认同感，坚定职业自信，为自贸港建设输送更多素质完善、技能突出的复合型高级人才。

3、教学评价（说明本课时评价理念与评价方式）

本课时的教学评价主要依托 POA 提出“师生合作评价”(Teacher-Student Collaborative Assessment, 简称 TSCA) 的新评价方式（文秋芳, 2016），主要采取生生互评、学生自评、学生评价、教师评价、即时评价和延时评价相结合的方式，实现教学与评价的深度融合。

RJP 1 以“问题驱动”的评价方式，给学生提供机会以尝试发现和解决问题，借此创造饥饿感，激发学生进一步学习的欲望，以输出驱动学习兴趣。通过核心知识点（LAET）的讲授，为学生提供适应当前水平的“输入”支架，“促成”他们完成评价任务，以输入促成教学目标。

根据 POA 的教学要求，本单元设置了一个“延时”产出任务，即要求学生课后完成任务 RJP 2 并将展示过程进行拍摄。针对这个“延时”产出任务的内容、形式、和表达效果进行生生互评、学生自评、教师评价及延时评价。课后教师进行“过程监控”是保证学生课堂学习效果、巩固课中评价成果的重要手段。课后线上学生进行的投票推优则是培养学生的专业英语兴趣、坚定其职业自信的契机，从而实现“以评为学”。具体评价内容如下表所示。

表 3 具体评价内容与方式

评价内容	课上课下	线上线	评价方式	评价种类	评价手段
教材中的语言知识点	课前	线上	上传朗读录音	延时(迁移性产出)	同伴互评
阅读文献后回答的三个思考题	课前	线上	论坛讨论	延时(迁移性产出)	教师评价
RJP 1 评价	课上	线下	小组讨论后展示	即时	学生评价、教师点评
运用 LAET 流程中的重要语言点	课上	线下	口头发言	即时	同伴互评、教师点评
课后的 RJP 2 展示	课后	线上	小组讨论后上传对话视频	延时(复习性产出)	同伴互评、学生自评、教师评价

参考文献：

- [1] Zheng, X. A. , Zs, B. , Jhg, C. , & Mu, A. .(2015). What can big data and text analytics tell us about hotel guest experience and satisfaction?. *International Journal of Hospitality Management*, 44, 120-130.
- [2] Wang, S. , & Hung, K. . (2015). Customer perceptions of critical success factors for guest houses. *International Journal of Hospitality Management*, 48, 92-101.
- [3] 孙曙光. (2020). “产出导向法”中师生合作评价原则例析. *外语教育研究前沿* (02), 20-27.
- [4] 文秋芳. (2016). “师生合作评价”：“产出导向法”创设的新评价形式. *外语界* (05), 37-43.
- [5] 文秋芳. (2018). “产出导向法”与对外汉语教学. *世界汉语教学*(03), 387-400.
- [6] 文秋芳. (2015). 构建“产出导向法”理论体系. *外语教学与研究*(04), 69-80+162.

注：本表请保存为 PDF 格式，与授课录像放入同一个文件夹，文件夹（无需压缩）以“大学英语组/英语类专业组+学校名称+团队负责人姓名”的形式命名，上传至百度网盘。并务必将分享链接有效期限设置为“永久有效”。