

《商务接待》课堂革命典型案例

闫常英 李芳 唐琦 钱丽

(池州职业技术学院, 安徽 池州 247000)

【摘要】本文以《商务接待》教学项目中的商务宴请任务为课堂革命典型案例,融入课程思政,围绕接待准备、接待实施、综合实训三个板块,通过课前自学、课中导学、课后拓展三个阶段的渐进式学习,即驱动学生英语语言运用和岗位核心技能双重提升,又达到立德树人的育人目的。

【关键词】商务接待;课程思政;学生;教师;宴请

“一带一路”的发展和改革开放的继续深化对涉外商务从业人员提出了更高的要求。为了培养德才兼备的商务英语专业复合型人才,针对传统的英语口语教学缺乏实际工作口语实践、学生口语表达信心不足、本土文化的深入学习相对匮乏、考核和评价不够科学等问题,《商务英语口语》课程围绕立德树人根本任务,紧扣人才培养方案和课程标准,将“文化自信”“爱岗敬业”“诚信友善”等思政元素贯穿始终,依托企业的真实工作任务和信息化技术,采取任务驱动教学理论、理实一体教学模式开展教学,让学生“做中学”“做中训”,实现岗课融通,满足企业用人需求;贯彻“以文化人”的思政教学设计理念,突出用英语讲好中国故事,用行动传播中华文化;注重培养英语语言知识技能和商务专业实践技能,构建教、学、做、训、评一体、技能素养相融合的育人体系,有效达成了人才培养既定教学目标。

依据商务英语专业人才培养方案、商务英语口语课程标准,从学生实际与职业发展需求出发,将原教材《商务英语口语》的单元内容进行优化整合,形成四个主题式项目,共计64学时。本次教学案例为项目二“商务接待”,涵盖行程规划、行程确认、接机与入住、工厂参观、商务宴请、观光与送别、综合实训七个具体的企业工作任务,共计16学时,是培养学生英语语言实际运用能力以及相应商务职业技能的关键环节。项目以“完成企业商务接待任务”为主线,遵循专业人才培养方案和课程标准,按照“商务接待场景化”课程开发思路,以企业真实工作任务

为导向,对教学内容进行项目化重构,以强调学生在商务接待场景下的英语听、说训练,尤其以实用交际为内容亮点。在教学过程中,全面落实“立德树人”,将践行社会主义核心价值观,宣扬劳动之美,坚定文化自信等要素。通过总结法、抒怀法、贯穿法、感悟法、提炼法等五大方法融入课程思政,将本地特色文化、社会主义核心价值观、礼貌礼仪等思政元素有机融入教学过程,帮助学生用英语讲好中国故事,用行动传播中华文化,强化“做事先做人,做人先立德”的意识。课程思政融入路径见图1。教学策略上以学生为中心,采用任务驱动法和小组讨论法等教学方法提高学生的英语综合应用能力,通过线上线下混合式教学强化学生知识的掌握;通过课内课外两大主渠道,拓宽学生的知识水平和技能水平,同时提高学生的语用能力和跨文化交际能力,提升学生的综合人文素养和自我发展能力,为提升商务英语专业综合知识、形成职业技能打好基础。

任务	思政点	融入路径
任务一：方案商议	尊重他人、诚信； 热爱本土文化，坚定文化自信	提炼法：范例讲解中，引入徽商精神，有机融入尊重、诚信与文化自信； 贯穿法：把尊重、诚信与文化自信纳入考核评价；
任务二：方案确认	团结合作、礼貌待人的职业素养	感悟法：通过各类小组任务让学生感悟团队协作的重要性； 总结法：商务电话礼仪教学中融入荀子礼学思想； 贯穿法：有礼有节纳入考核评价；
任务三：接机与入住	爱岗敬业、高效严谨的职业素养； 培养爱国情怀	贯穿法：将职业精神及理念的培养融入职业技能训练中； 贯穿法：将职业精神及理念纳入实训考核中； 抒怀法：同学们参与课堂讨论抒发爱国情怀；
任务四：工厂参观	文化自信，坚守中国情怀； 弘扬工匠精神； 践行公正友善社会主义核心价值观	感悟法：通过查找资料，了解中国茶及茶历史，培养茶文化的自信； 提炼法：在习得茶的生产工艺流程中突出手工重要性，融入工匠精神； 贯穿法：评价中，全过程中融入公正友善的社会主义核心价值观；
任务五：商务晚宴	劳动教育，宣扬劳动之美； 践行和倡导友善的社会主义核心价值观	提炼法：通过配音内容感悟徽州人民的劳动之美； 总结法：讨论学生小组表演提出和谐友善的社会主义核心价值观；
任务六：观光与送别	爱岗敬业，团队协作的职业素养； 弘扬本土文化，增强文化自信	贯穿法：通过小组活动融入爱岗敬业，团队协作的精神； 抒怀法：通过介绍茶业宣传本土文化，增强文化自信
商务接待综合实训	爱岗敬业、文明礼貌、勇于创新的职业素养； 商务接待工作中传统文化“礼”的内涵	贯穿法：爱岗敬业、文明礼貌、勇于创新纳入考核评价； 总结法：教师点评总结中，引入《论语》中君子以礼待人的论述； 感悟法：学生在后续实训过程中感悟传统文化中“礼”的含义。

图1 《商务接待》课程思政融入路径

本次教学以徽州茶业有限公司商务接待为典型

项目任务，围绕接待准备、接待实施、综合实训三个板块，通过课前自学、课中导学、课后拓展三个阶段的渐进式学习，驱动学生英语语言运用和岗位核心技能双重提升，同时融入课程思政以达到立德树人的育人效果。

现以任务五“商务宴请”为例，具体说明本教学的实施过程：课前，学生通过完成配音、小组合作录制视频完成预习任务，初步了解商务宴请流程以及本地饮食文化；课中，首先通过教师讲解、连线外教，习得宴请准备阶段的口语表达，接着借助微课、图片、配音等多模态教学资源，习得宴请实施阶段的口语表达，最后通过角色扮演 PK 赛实训本次课所学内容；课后，利用趣配音 APP 完成地方特色菜肴配音任务，坚持每日英语打卡，养成良好的学习习惯。

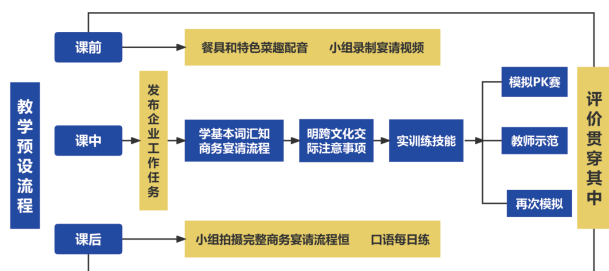


图 2：教学流程图

课前自学，学生观看《舌尖上的中国——徽菜》宣传片，感受本地独特的饮食文化传统文化；教师发布宴请预习任务，学生根据优势互补原则组建团队，进行资料搜集与研究学习，围绕宴请相关文化知识点准备英文情景剧表演内容，拍摄表演视频上传教学平台。

课中导学，在第一个环节，教师首先反馈学生预习情况，发布“找茬”任务，选择存在典型问题的学生视频播放，教师启发学生从表演内容、语言、仪态等角度找出视频里出现的错误；然后，发布真实企业工作任务：宴请外宾；第二环节，商务宴请前的准备部分，教师引导学生用恰当的英文邀请外商并询问对方喜好。使用微信视频连线，请外教和学生互动，实操英文邀请外商并询问对方喜好的基本句型，通过微信连线外教创造真实的语境锻炼学生的语言表达与素养；第三环节，商务宴请的实施部分，首先播放商务用餐微课视频，引导学生捕捉商务用餐的常用句型并作出思维导图，学生通过思

维导图熟悉常用句式；其次，通过图片给学生展示筷子和圆桌，帮助学生列出相关英文词汇，通过学习含有中国传统文化元素的餐具和特色菜增强学生的文化自信；再次，播放《舌尖上的中国》系列纪录片中有关徽菜臭鳃鱼的英文版片段，然后帮助学生列出重点词汇；之后，发布配音任务，请学生用趣配音软件《舌尖上的中国》系列纪录片中有关徽菜臭鳃鱼的英文版片段配音，得分最高的学生展示配音，师生共评；最后，小组合作编排商务宴请情景表演，随机抽取一组展演，师生共评；第四环节，实训部分。教师利用智慧职教 APP 将学生分为五组（依据防疫要求，其中有一组同学在外地线上学习），进行实训 PK 赛：每组选两名同学扮演英国客商，两名同学为接待人员。一组模拟宴请时，另外一组根据小组评价表进行评分，同时用职教云讨论区发表看法；教师根据学生模拟情况以及讨论区的关键词，选取 2 位同学上前发表对两次模拟的看法；其次，教师邀请两名同学扮演外商，自己扮演接待人员，进行商务宴请示范模拟讲解；之后，学生再次分组模拟商务宴请，拍摄视频发送给企业导师予以评价，通过本次实训，在反复操练和教师的示范模拟过程中，学生能逐步提升商务宴请过程中的语言沟通能力和涉外接待职业素养能力，教学重点得以解决，同时树立高效严谨的职业精神。在英语学习与运用过程中，学生通过观察、分析、比较等方式，认识了商务英语口语交流表达特点，感知了不同文化背景下思维方式的多样性，理解了中西方思维方式的差异，从不同视角观察和认识世界，对事物做出合理评判的能力。

课后拓展，利用趣配音软件发布配音任务，学生完成趣配音软件《舌尖上的中国》有关黄山毛豆腐的英文版片段配音，并上传职教云；此外，学生完成每日口语打卡任务：利用有道词典 APP 积累词汇和虚拟仿真外教 APP 练习口语。

本案例教学评价，依据本项目三维评价体系，以课前线上自学、课中教学、课后拓展三个阶段中学生作业完成、口语展示和课堂互动等生成的数据，平台进行自动考核，结合相关评价标准，最终生成平台评价、生生评价、师生评价的三位一体教学综合评价结果。通过实施全程性、多主体、多样性三

维评价,实现课前、课中、课后全过程的教与学行为的信息采集。

在学习过程中,通过学习中外优秀文化,拓宽了国际视野,形成了对外国文化的辩证认识、对中华优秀传统文化的深刻认知及对中外企业文化的客观了解,以开放包容的心态理解多元文化,坚定文化自信,助力中华文化的传播。教学结束后,学生对本项目教学满意度较高,学生学习态度明显改善,学习兴趣显著提高。学生已经基本掌握商务接待的基本流程和职责。教学过程有机融入思政元素和育人理念,深入阐发了本课程的文化价值取向内涵,注重培养学生人文素养、职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解和自主学习能力,在本项目的教学中尤其增强了学生讲文明、懂礼仪、爱岗敬业等涉外岗位职业素养,激发了他们对中国文化特别是安徽文化的浓厚兴趣和深度认知,坚定了他们的文化自信,落实了立德树人的教育理念。

结束语:

综上所述,育人为本,质量为先,职业教育的“课堂革命”是为提高人才培养质量,在“课堂”这一场域对教学进行广泛而深入的改革,将“课堂”这一物理形态的课堂(教室、网课),逐渐转为抽象形态的课堂(教育教学)。“课堂革命”是对课堂真正深刻而富有颠覆性的批判和重构,将学科课堂变为育人的课堂,关注个体的发展与课堂之间的差异化,全面坚持“以学生为中心”“以课程为中心”“以学习为中心”的“三新”课堂。

课程教学改革是新时代职业教育改革的重要内容,职业教育改革应该立足于专业教学,聚焦课程教学改革的实践,在实践教学中去推动教学改革,更好地促进师生多元化发展,从而全面提升职业教育中专业和课程的教学质量,为社会发展输出高素质的技能型人才,提高职业教育教学活动的社会适应性、科学性和前瞻性。

参考文献:

- [1] 陈昕.涉外商务接待[M].复旦大学出版社,2017
- [2] 谢晓琼.商务英语口语[M].山东大学出版社,

2018

- [3] 唐慧.商务英语口语[M].清华大学出版社,2019

- [4] 创想外语研发团队.商务英语实用大全[M].中国纺织出版社,2018

- [5] 凌双英,周锋锐.商务英语口语[M].中国人民大学出版社,2002

- [6] 秦丽莉,宋薇.“一带一路”国家跨文化商务交际教程[M].中国人民大学出版社,2002

- [7] 曾继耘.差异课堂教与学的行为分析[J].教育理论与实践,2010(9):42-46.

- [8] 穆俊英.浅析中职教师课堂评价与学生课堂参与的关系[J].现代职业教育,2018,(35):174-175.

基金项目:本文为池州职业技术学院教学研究重点项目基金“高职院校外语类专业课与思政元素的有机融合”(编号:2021jyzd03)阶段性成果之一。

基金项目:本文为池州职业技术学院精品课程项目基金“高职公共英语精品课程”(编号:2022jpkc02)阶段性成果之一。

基金项目:本文为安徽省高等学校人文社会科学研究重点项目基金“穿越时空的意象:凯瑟琳·安·波特中篇小说叙事研究”(编号:2022AH052860)阶段性成果之一。

基金项目:本文为安徽省省级质量工程项目课程思政示范课程基金“公共英语”(编号:2022kcsz196)阶段性成果之一。

基金项目:本文为池州职业技术学院人文社会科学研究重点项目基金“‘一带一路’背景下皖南民间音乐对外译介研究”(编号:RW2022Z1)阶段性成果之一。

基金项目:本文为池州职业技术学院教学研究重点项目基金“工匠精神视域下高职学生职业素养培育路径研究——以学前教育专业为例”(编号:RW2021Z6)阶段性成果之一。

作者简介:闫常英(1975—),女,吉林图们人,池州职业技术学院副教授,主要研究方向:外语教学,外国语言文学。