

在线开放精品课程《呼叫实务英语》试验报告

目录

一、 呼叫实务英语市级精品课程项目实施基本情况.....	2
二、 呼叫实务英语市级精品课程实施成效.....	3
三、 《呼叫实务英语》教学质量分析报告.....	4
四、 《呼叫实务英语》 课程诊改报告	6

广州市旅游商务职业学校商务外语系呼叫实务英语，是2013年通过广州市精品课程建设的一门课程，本课程适合于商务英语专业、国际贸易专业及跨进电商专业。现对课程实施以来的基本情况总结如下：

一、呼叫实务英语市级精品课程项目实施基本情况

（一）制度保障

为加强学校课程建设，推动教学改革，提高教学质量，根据教育部关于精品课程和广东省教育厅有关精品课程建设的要求，我校制定了《广州市旅游商务职业学校精品课程建设管理办法》。按照实施管理办法规定，由学校教务科行使课程建设指导和评价职能，负责全校课程建设的立项审查，制定标准检查，督促组织评估等各项工作。各级领导充分认识课程建设的意义与作用，经常深入教学第一线，了解课程建设情况，及解决课程建设中出现的各种问题和困难，充分发挥校，教务科，系专业三方面积极性，依靠教师教学管理人员和教育技术岗位人员的三结合，明确职责分级建设。

（二）课时保障

商务英语专业的课程设置里面，呼叫实务英语课程设在第三、第四学期，每周2节课，呼叫实务能力训练系列内容的课程开在第五或者第六学期，每周1-2节课。得实平台线上教学系统的保障为混合式教学提供了条件。

广州市旅游商务职教集团“三平台三基地”校企合作运

营为我们的实践教学提供了条件。

二、呼叫实务英语市级精品课程实施成效

（一）促进了人才培养方案的改进

人才培养质量是教育质量的第一体现，课程是人才培养的基础，单元教育思想的内容最终要成为教与学的内容，就必须以课程为纽带，通过课程中的内容的规划设计与目标达成，使得教育思想得以物化。商务外语系通过精品课程的建设与完善，深入研究课程的本质与特征，以精品课程建设和完善为抓手，带动专业系教学改革和人才培养模式的创新，有力促进了教学质量的提高。使我校商务英语专业的培养目标更为明确，课程设置与学时安排更为合理，实践教学环节也得到了强化。

（二）推进了专业系建设的发展

广大教师充分认识到精品课程建设的重要性，在教学理念上不断更新，在教学内容，方法手段，教学环境等方面不断改进，坚持以提高学生技能为宗旨，致力于课程的发展，在项目导向任务驱动，工学交替，顶岗实习等教学模式上积极探索实践，取得了较大的成绩。2020-2021年，商务外语系成功申请通过了省级课题《商务外语专业群建设》以及广东省“商务英语双精准示范专业建设”项目，大大推进了专业系的发展。

三、《呼叫实务英语》教学质量分析报告

《呼叫实务英语》自开展线上线下教学模式以来，教学效果良好，以下教学质量分析报告。

课程名称	呼叫实务英语			测试答题时间	60mins	命题教师				考试形式	闭卷	
试题 测试 要点	1. Listen to the call and write down the caller’ s purpose.											
	2. Writing down a call version according to the situations offered.											
	Refers to the situation and the pictures offered.											
考 试 成 绩	参加考试人数		128		全级总分		9742			级平均分		76
	班 别	2125	2126	2127								
	班平均分	75	77	76								
	班及格率	92%	100%	100%								
	班优秀率	30%	35%	40%								
	班 别											
	班平均分											
	班及格率											
	班优秀率											
学 生 掌握 较好 的知 识点	本次考试由 2 部分组成：											
	Part1.1.Listen to the call and write down the caller’ s purpose.											
	Part2. writing down a call version according to the situations											
	各班学生的答题水平总体上 2127 班最好，学生考前准备充分；最高分 94。											

及主要教学经验	听力测试：学生听力理解能力差；reserving a room 写成 reserving……
	学生句子书写语病多，单词也拼写错误；词性混乱；第三人称单数，如 wants to……
	不少学生写成 want to…….
	在平时的教学中应该加强听力水平训练；听不同得素材，做到目标明确； 学生的信息点书写规范，整合信息，最后归类，这几个方面要提升。
主要存在问题及今后教学措施	问题 1. listening 语速中等，但学生答题差，主要是学生对订房业务相关的
	业务知识了解不多，reserve 不会写，其实可以写成 booking.
	2. 书写电话对话的第二题，题目 offer 了大量的 information；但学生没好好利用；写了一些不相关的信息；前后搭配、语言的连贯性表达有待提高。其次，电话礼仪的基本表达语没有形成语言系列；句子的 fragments 多，句子连贯性较差。
	3. 电话话术欠缺，句子结构单一，句法错误多；出现 overlap；
	措施：1. 加强情景操练，不同电话情景匹配得当话术；课堂任务教学的质量要高，tasks 要紧靠生活；小组学习评价要起更大作用。
	2. 多看视频；学会分析；从听说方面加强呼叫英语基本情景语言训练，让学生形成良好的听说训练意境在情景中学、编、练、达、悟。
对考试形式考题及试卷结构的评价	3. 注重礼貌用语积累，加强电话术语学习与记忆。
	听力测试部分材料符合 customer service 要求，主要考查学生客户服务
	态度、订房程序以及语言的规范书写。
	绝大部分学生依然能写出较好质量的 call,这是值得肯定的。在 60 分钟的
	答题时间里，信息量大，考察学生平时的语言积累；学生需要较强的语言整合能力，特别是如何把握电话“escalation”这个方面的恰当话术，才能写出较好的电话话术版本和答卷。
	学生水平差距大；有的考到 94 分，而有的仅得到 40 多分。

针对以上教学数据，任课教师制定对应的诊改措施，如下。

四、《呼叫实务英语》 课程诊改报告

诊断点	学年度目标	诊断结论	改进措施	诊改成效
课程标准	1. 通过合理有效地使用现代化教学手段教、学、评；渗透思政内容；使学生在学习-实践-学习-实习的应用型课程模式中发挥专长，学有所成。 2. 通过采取线下线上融合教学网络教学，使学生学会自主学习。本课程通过建立网络教学平台，形成以网站为载体的教学资源库，可以使使学生不受时空限制随时随地的学习，能够有效提高学生的学习积极性，提升课程的教学质量；师生网上答疑提高了学习的实效	1. 方舟咨询公司的企业文化与实操案例材料的输入，使学生对呼叫服务行业有了进一步的了解，学生通过有针对性真实呼叫服务情景训练、课堂小组合作演示、真实呼叫服务语言对话分析操练进一步提升听、说、读、写能力。 2. 教学案例：根据呼叫中心呼入呼出业务，配有录音案例和英语电话业务范例，学生掌握地道的	1. 继续加大视、听、说训练，“视”是通过观察真实的呼叫中心工作情景图，学会描述；真正做到英语教学中视听说三者相结合，突出英语语言能力在应用中的培养，重视学生英语实践应用能力。 2. 加大大课程与学生课外实践的联系，学生第二学期到校企合作单位方舟呼叫中心实习实训，学以致用；探索呼叫业务现场教学。改革考核方式，注重以过程为主课程考核模式，小组学习合作考核、业务电话听说、真	1. 本课程是商务英语专业主干课程，随着呼叫服务行业的高速发展，服务技巧对拓展学生就业、迎合行业需求产生重要作用。 2. 经过多年的英语教与学学生实习实践，学生掌握了呼叫业务的基础知识和软技能，听、说、读、写的能力逐步提升，从而在呼入业务中学会处理客户投诉、恰当的电话转接、为客户提供合适的解决问题方法等；为进一步提高英语的交际能力打下基础、为更好为客户服务做好知识和技能储备。

	与质量。 3. 通过深度合作企业方舟咨询公司企业导师进课堂,植入企业行业真实客户服务案例,使课堂从仿真走向真实情景;进一步提升学生解决现实生活中客户问题的技巧与能力。	处理客户业务语言,在真实的企业环境中顶岗学习,增加经验。 3. 线上网络课程学习平台上,能实现在线批改的测试题,学生上线学习时长、记录、得分情况清晰记录下来。 4. 教材符合学生水平、与行业契合;但部分内容需要更新。新版活页教材未出版一定程度影响了教学工作。	实情景描述、情景电话编写等方式考核,更能反映学生真实水平,并有效反作用于教学。另外,融入企业导师的课堂评价,更科学有效评价学生的全方位学习效果。	3. 与企业的动态对接紧密了,企业导师进课堂增强了课堂的生命力,促进了专业发展。
教学团队	教学团队: 符敏明 冯静 吴才捷: 目标是让这门市级精品课在实践中与时俱进,融入思政内容;与行业对接,提高动态合作;更	学生在课堂、实践单位之间交换角色、学习与实践相互衔接。通过学习呼叫行业知识解决工作实	对现有的师资进行定位、培养教学质量好、教研能力强的高素质师资队伍。积极开展教学改革和教研活动,加强有效课堂研究;确保	教师通过教学反思、培训提升、生动的课堂穿插符合社会需求的教学案例和行业需求信息,把握三教改革内涵,更好为学生走向社

	贴近社会与行业需求； 为学生与社会有效服务。	际问题，通过完成工作任务引导学生深入学习并完成顶岗实习任务。	每个环节相互作用，真正成为一个完整的系统。	会服务。
实训（实验）条件	与方舟咨询公司探讨企业文化进课堂，呼叫业务进课堂的务实合作。	企业文化与项目有效走进课堂，很好地打通学生处理问题的通道。	加强校企合作；提升企业导师进课堂的有效性和实用性。	学生服务社会的质量、人才培养的层次提升了。
课程资源（含教材）	融入企业---方舟咨询公司材料、行业材料、《呼叫实务英语》系统教材。	教材自 2013 年至今，亟需改编；正编写活页教材；增加新的内容。	输入新内容，融入新案例，有效衔接湾区建设要素，对接行业标准，适应新时代需求。	教材改版已在日程上。新版活页教材正在加速编写，出版指日可待。
考核评价	结合商英人培方案精准定位	依据学评、校评衡量	与合作企业全方位评价	是商务英语专业主干课程，是精品课。