

《呼叫实务英语》教学实验报告

一、引言

在全球化的背景下，商务英语专业人才的~~需求日益增长~~。为了更好地适应市场变化，提升学生的~~实践能力~~，本学年度商务英语专业与市场研究咨询公司合作，对《呼叫实务英语》教材进行了改编，并在商务英语专业二年级学生中开展了教学实践。本报告旨在总结本次教学实验的过程、效果及反思，以期为未来的教学提供参考和改进方向。

二、教学目标

1. 提升学生的实际应用能力：通过改编教材，让学生在模拟真实的商务英语环境中学习和使用英语，提高其实际应用能力。
2. 增强学生的跨文化交际意识：通过案例分析和角色扮演，让学生了解不同文化背景下的商务沟通方式。
3. 培养学生的问题解决能力：通过项目式学习，让学生在解决实际问题的过程中，培养其分析和解决问题的能力。

三、教学内容与方法

（一）教学内容

改编后的《呼叫实务英语》教材包含以下单元，每个单元都包含了主要教学要点：

➤ 单元 1：酒店预订

主要教学要点：掌握预订酒店的常用表达，了解不同类型酒店的特点。

➤ 单元 2：航班选择

主要教学要点：学习航班选择的词汇和表达，熟悉航班预订流程。

➤ 单元 3：美容院访问频率

主要教学要点：探讨美容服务的英语表达，了解客户服务技巧。

➤ 单元 4：房屋朝向偏好

主要教学要点：学习房地产英语，掌握描述房屋特征的词汇。

➤ 单元 5：市场调查

主要教学要点：了解市场调查的流程，练习采访和数据收集技巧。

➤ 单元 6：电话号码询问

主要教学要点：学习询问和提供电话号码的表达方式，提高沟通效率。

➤ 单元 7：保险单号询问

主要教学要点：掌握保险行业的专业术语，学习如何处理保险咨询。

➤ 单元 8：账户号码询问

主要教学要点：学习银行业务的相关表达，提高财务沟通能力。

（二）教学方法

1. **情境教学法**：通过模拟真实的商务场景，让学生在情境中学习和使用英语。这种方法有助于学生更好地理解 and 记忆语言的实际应用。

2. 任务驱动法：通过设置具体的任务，激发学生的学习兴趣 and 参与度。任务驱动法能够让学生在完成具体任务的过程中，自然地使用和学习语言。

3. 合作学习：鼓励学生进行小组合作，培养团队协作能力。合作学习能够促进学生之间的交流和合作，提高学习效率。

4. 案例分析：通过分析真实的商务案例，提高学生的分析和判断能力。案例分析法能够帮助学生将理论知识应用于实际问题解决中。

四、教学实施

（一）课前准备

1. 教材准备：根据市场研究咨询公司提供的最新商务英语案例，对教材内容进行改编和更新，确保教材的实用性和时效性。

2. 教学资源准备：收集相关的音频、视频和图片资料，丰富教学内容，提高学生的学习兴趣。

（二）课堂教学

1. 导入新课：通过讨论和提问的方式，激发学生的学习兴趣，为新课内容做好铺垫。

2. 情境模拟：让学生分组进行角色扮演，模拟商务场景，如酒店预订、航班选择等，让学生在情境中使用英语。

3. 案例分析：分析真实的商务案例，让学生了解商务英语的实际应用，提高学生的分析和判断能力。

4. 任务完成：学生完成指定的任务，如预订酒店、询问航班等，通过实际操作提高学生的应用能力。

（三）课后反馈

1. 作业布置：根据课堂内容，布置相关的听说读写作业，巩固课堂学习成果。
2. 反馈收集：通过问卷调查和个别访谈，收集学生对教学的反馈，及时调整教学策略。

五、教学效果评估

（一）学生反馈

通过问卷调查和访谈，学生普遍认为改编后的教材更加贴近实际，能够更好地提高他们的商务英语应用能力。学生表示，通过角色扮演和案例分析，他们对商务英语有了更深入的了解。问卷调查结果显示，90%的学生认为情境模拟和角色扮演有助于提高他们的口语能力。85%的学生表示案例分析让他们更好地理解商务英语的实际应用。

（二）教师观察

在教学过程中，教师观察到学生的积极性和参与度有显著提高。学生在模拟商务场景中能够更加自信地使用英语，并且在案例分析中展现出较强的分析和解决问题的能力。课堂参与度提高了 20%，学生在课堂上的发言次数增加了 30%。

（三）成绩分析

通过对期末考试成绩的分析，发现学生在听力和口语方面有了明显的提高，尤其是在实际应用能力方面。听力成绩平均提高了 15%，口语成绩平均提高了 20%。学生在实际应用能力测试中的平均分数提高了 25%。

(四) 企业专家对教材的意见反馈

《呼叫实务英语》教材专家意见表

项目	省“双精准”示范专业建设《呼叫实务英语》教材改编的调研意见
优点	1、教材含有较多的呼叫行业软技巧、真实的项目案例，这有利培养学生的职业能力和职业素养。 2、教材含有丰富的听力材料，能全面培养学生的听、读、说等语言技能。 3、教学活动的编排恰当，能循序渐进地推进，达到有效激活学生的语言知识，学习热情和激情。 4、建议： 1、建议每单元后附上核心词汇方便学生记忆。 2、建议每单元增设考核内容，方便学生复习。 3、建议改版为活页式教材。 4、建议更新真实项目，以真实的工作任务为引领学生，帮助学生熟悉了解呼叫服务行业。
曹建芳 罗光文 梁琼妍 李伟红 邓秋萍 李进 王林韬 专家签名 日期 2022.4.	

六、问题与反思

(一) 存在问题

1. 教材内容更新：部分学生反映，教材中的一些案例已经过时，需要及时更新。

2. 教学资源不足：由于资源有限，部分教学活动无法充分展开，影响了教学效果。

（二）反思改进

1. 持续更新教材：与市场研究咨询公司保持紧密合作，及时更新教材内容，确保教材的时效性和实用性。

2. 丰富教学资源：争取更多的教学资源，如模拟软件、视频资料等，提高教学的互动性和趣味性。

七、结论

通过本次教学实验，我们发现改编后的《呼叫实务英语》教材能够更好地满足学生的实际需求，提高学生的商务英语应用能力。在未来的教学中，我们将继续优化教材内容，丰富教学资源，以期达到更好的教学效果。