

广州市旅游商务职业学校

“商务英语” 教学评价模式报告

中职学校的商务英语教学不仅有“英语”的部分，还有“商务”的部分，更应该重视学生的语言实际应用能力，再加上中职教育的就业导向性，学校还应尽力与相应的企业寻求帮助，采取学校与企业合作制定评价标准、选择评价内容、实施评价过程等措施，建立科学有效的中职商务英语专业多元化评价体系。

一、规范化评价标准

制定规范统一的评价标准是建立科学有效的中职商务英语专业多元化评价体系的关键。商务英语专业不仅要求学生具有扎实的英语语言基础和广博的商务专业知识，更重要的是能直接熟练地运用英语在对外经贸部门及企事业单位从事进出口贸易等国际商务活动，就此学校应该建设相应的商务英语模拟实训室和国际贸易业务综合实训室对学生进行实训，同时制定一系列相应的指标对学生讲行会方位的考评，在对学生评价时，可以根据考查内容的侧重点制定不同的评价标准。比如，对于英语的听、说、读、写、译的标准就各不相同：根据“说”发音的标准程度、使用语法的复杂程度、表达的简洁程度、与身份场合的适应程度等，可将学生划分成不同的等级，给予等级评分；通过观察

学生的仪态、措辞、肢体语言等的表现还可以酌情加分或减分，提高学生的学习积极性。而涉外业务中的国际贸易实务、外贸单证、商务英语函电等课程，其考核的重点应该放在学生对商科知识的理解和处理外贸业务的能力之上，教师将每个任务模块的考核标准细化分成 ABCDE 五个等级，并在考前明确将各部分的考核标准打印出来，发给学生，让学生能够根据各项考核的标准有目的地进行练习。接下来以课题为单位构建评价表。

表 1 教学评价表

评价对象	评价过程	评价要素	观察要点
学生表现	课前备学	进入静学快	学生能主动进入静学状态，学习微课。
		预热状态佳	通过微课小测的练习数据反映，学生的正确率较高，对微课内容吸收较好。
	课中表现	投入程度强	学生能积极参与课堂活动。
		分工行动快	在 4 人小组合作环节，学生能较快分工，leader， designer， note-taker 和 reporter 各司其职，互相配合。
		任务收获显	通过教学平台的后台数据显示，学生对词汇和句型的掌握较好。通过情境展示来看，学生能将课堂知识运用于实际场景中。
	课后表现	小组评论实	从教学平台的班级讨论和微信群交流来看，学生对同学的评论较为可观，评论要点鲜明。
		作业态度优	无论是学习程度好还是学习程度薄弱的同学，都能按照老师的要求自主、认真完成作业。
教师	课前备课	以问导学	自制微课，每个微课都有提问和练习，为课堂教学奠定了基础。

表现	课中 教学	以德育学	坚持“立德树人”，每项任务都渗透了核心素养的要求。
		以情励学	始终以积极的眼光、欣赏的态度和民主的作风，对待学生，对后进生给予关怀。
	课后 导学	以练促学	课后布置巩固性练习及拓展性练习，让学生及时巩固及迁移。

二、科学化评价内容

根据中职商务英语专业的培养方案，学校对学生的评价内容应涵盖：英语语言技能、商务知识、商务沟通能力、人文素养这四个方面，在知识储备的基础之上更侧重于学生对知识的理解和运用程度。所以商务英语专业评价分为语言技能模块、商务交流模块和涉外业务模块，培养学生的基本能力、专业能力和可持续发展的能力。基本能力是指学生的汉语和英语的基础语言能力，应具备良好的沟通能力和语言素质，并在信息时代的背景下掌握一定的计算机文字处理技术；而专业能力就是指学生运用英语进行商业业务的接洽、商谈、签订合同、解决跨文化冲突等的能力，以及学生本身对企业的贡献潜能；可持续发展能力则是指学生在未来的工作中对工作环境的适应能力和处理工作中问题的能力。这三项能力的考核都必须包含在评价体系之中。再考虑到中职教育的特殊性，实习实训环节的考核也格外重要，学校必须要给学生提供充分的与企业接触的机会，并相应地把用人单位对学生的实习评价也纳入到商务英语专业的评价体系当中来，以

增加评价内容的全面性和科学性。企业考核的内容需包括：电话会议、拟定合同、分组商务谈判、询函回函、下订单、投诉应对等业务情境，主要强调学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，真正将课堂所学反映在实际的工作当中，以《商务英语听说》课程为例说明评价框架。

表 2 中职商务英语听说课程评价方案基本框架表

过程性评价（70%）				终结性评价（30%）			总分（100%）
综合素质 （15%）	学习能力 （15%）	知识能力 （15%）	应用能力 （25%）				
注：优（85~100 分），良（70~85 分），及格（60~70 分），不及格（60 分以下）							

三、多样化评价方式

商务英语专业评估可以借鉴专业英语专业教学的评估经验，在进行专业水平评价时，可以考虑评价手段的开放性与灵活性，做到教学结果和教学过程的兼顾。同时还需要考虑中职教育的职业性特征，在评价中考虑社会和岗位需求，以下主要从评价主体的不同阐述商务英语专业多样化评价体系的建立。接下来以《商务英语听说》课程为例说明构建过程性评价分析表。

表 3 中职商务英语听说课程过程性评价分析表

评价类别	评价项目	评价内容	评价过程	评价方式
课堂表现	综合素质	考勤、课堂纪律、仪容仪表、学习态度	随堂记录	教师评价/ 课代表评价

	每日英文汇报	复述故事、演讲、短文(每次课前3分钟)	随堂记录	教师评价
	词汇检查	单元单词	每单元40核心词汇	教师评价/ 课代表评价
	课堂练习	随堂练习、口语、阅读、写作、语法、笔记	随堂记录	教师评价
课后表现	课前预习	完成线上微课学习任务	学习平台	平台评价
	作业评价	完成线上作业、口头、笔头作业	学习平台/作业记录	平台评价/ 教师评价
	单元测验	听、说、读、写	随堂记录	教师评价/ 课代表评价
	课外学习	课外阅读、模仿、背诵	语音文档、视频文件	学生自评/ 教师评价

(一) 教师评价

教师是学生知识的传授者和学习的引导者,与学生的接触也较为频繁,所以对学生学习情况的评价还是应以教师评价为主。只不过根据考核内容的不同,教师也应采用不同的考核方式。比如,可借鉴国外推行的导师负责制,即导师给每个学生建立个人档案,按照自己的授课特点灵活安排课程的测试。以国际贸易实务课程为例,教师可让学生以小组为单位设计和完成不同的项目,学生合作将项目执行过程中遇到的问题 and 解决策略等以报告的形式提交给导师,导师根据报告的陈述、项目的完成情况等给予综合的打分。另一方面,

还应将阶段性测试评价和一些非测试性的评价结合起来执行，如课堂观察、学术讨论、访谈、问卷调查、日志、面谈，等等，并根据这些结果及时做出教学方法上的调整，做到动态评价、因材施教。在此过程中积极探索增值性评价体系。接下来以《商务英语听说》为例说明构建增值评价分析表。

表 4 中职学生商务英语听说课程增值评价分析表

评价类别	评价项目	评价内容	评价过程	评价方式
阶段表现	综合素质	综合排名进步幅度	每学期考核 3 次	教师评价/ 课代表评价
	语言应用 综合能力	职场情境任务、角色扮演	随堂记录	学生互评/ 教师评价
	词汇	口语、书面表达句型词汇 增长幅度	每学期考核 2 次	学生互评/ 教师评价
	句型	口语、书面表达句型增长 幅度	每学期考核 4 次	学生互评/ 教师评价
	篇章	整篇阅读、写作能力	每单元考核 2 次	教师评价

（二）企业评价

职业教育的一大特点也是最根本的特点，就是以学生的就业为导向而展开的教学活动，育的一大特点也是最根本的特点，就是以学生的就业为导向而展开的教学活动，所以商务英语专业的评价体系中自然也少不了对学生实习能力的评价。在这一块，企业的领导会比学校的教师更具发言权，评

价也更具权威性。商务英语专业的学生主要的就业单位是外企或外贸公司，因而校方要积极寻求这样的单位与自己达成实习合作关系，时常邀请公司的资深员工到学校来考察、听课，这不仅是对学生的水平做一个评估，还能对教师的教学提出一些宝贵的建议。而作为实习基地，校企双方也要建立科学的实习反馈机制，实时对学生的实习情况做一个动态的评价，将学生的专业知识、沟通能力、应变能力、职业道德等多个方面的情况反馈给学校，为有针对性的培养符合企业需要的实用性人才提供专业的指导。

（三）学生自评

新时期的教学强调学生的学习主体性，"学"的地位逐渐与"教"平起平坐，教师和学生的关系也越来越趋近于朋友。因此，在评价体系中也不能少了学生群体的自我评价和团体互评。一般每学期可设置两次学生自评，分别在学期中和学期末，主要是自我学习表现的回顾和反思，总结经验教训，并制定相应的学习计划，将这些经验教训发扬光大。

四、制定评价体系的主要依据

一是校企调研，二是实用英语交际职业技能等级考试（VETS）考试大纲。VETS 英语职业技能考试分为三个级别初级、中级、高级。各级别均包含 4—7 个考试任务，每个任务均依托真实工作场景，体现完整工作流程。初级证书

的考试内容是根据业务流程规定，能使用英语完成简单的职场口头和书面交际任务，解决基础性、程序性问题。

工作 领域 级别	事务安排	产品操作与研发	客户服务	业务推广	商品交易
初级	文件处理	操作说明	客户资源管理	市场调研	交易磋商
	活动执行	技术服务	客户参访接待	产品推介	合同签订
	后勤保障	研发支持	客户反馈处理	广告宣传	订单管理 交易售后

各任务信息如下表所示：

任务		材料	要求	题型	题量	分值	用时(分钟)
任务一	交易磋商	三篇对话	理解对话	单项选择	5	10	8
任务二	客户接待	十个问题或陈述	听后作出回应	单项选择	10	10	7

任务三	产品咨询	一篇产品简介	阅读产品简介, 听问题并回答	口头简答	6	12	5
任务四	活动通知	一份活动海报	阅读海报	填空	5	20	10
			发布通知	口头表达	1		
任务五	参访接待	一篇说明文	理解短文	选择正误	5	10	15
任务六	操作说明	一份说明书	制作说明书	选择匹配	4	8	10
任务七	日程安排	一份日程表	撰写邮件	书面表达	5	30	30
		一封邮件	编制日程	填空	5		
总计					46	100	85

商务英语评价体系范例

Unit 1 Announce a team building event						
Class: Name: No.						
评价项目	考查点	细则	分值	自评	互评	师评
英语技能	内容要点	1. 口头通知开头	50%			
		2. 介绍活动目的				
		3. 介绍活动基本信息				
		4. 鼓励参加活动				
		5. 口头通知结尾				
	拓展内容	携带物品、着装要求、联系/报名方式	20%			
	语言使用	1. 语言流畅	10%			
		2. 语法准确	10%			
职场素养	仪态	自然端庄、从容自信、眼神交流	5%			
	语速	适中、有节奏、	5%			
			Scores			

Unit 4 Reply to technical enquiries						
Class: Name: No.						
评价项目	考查点	细则	分值	自评	互评	师评
英语技能	内容要点	1. 与客户打招呼	50%			
		2. 询问更多的细节信息				
		3. 表示问候、理解或歉意				
		4. 提供/暂时未能提供解决方案				
		5. 结束对话				
	拓展内容	公司保修/退款正常的引用或说明	20%			
	语言使用	1. 语言流畅	10%			
		2. 语法准确	10%			
职场素养	仪态	自然端庄、从容自信、眼神交流	5%			
	语速	适中、有节奏、	5%			
			Scores			

Unit 6 Receive a business client						
Class:		Name:		No.		
评价项目	考查点	规则	分值	自评	互评	师评
英语技能	内容要点	1. 确认客户身份	60%			
		2. 自我介绍				
		3. 介绍安排				
		4. 谈论目的地				
		5. 谈论天气				
		6. 谈论行程				
	个性话题	针对客户背景信息的提问 (每个10分)	20%			
	语言使用	1. 语言流畅	10%			
		2. 语速准确				
职场素养	接待技巧	1. 礼仪礼貌	5%			
		2. 服务意识				
	跨文化交际	无文化禁忌话题	5%			
其他	创新亮点	任务实施中的其他亮点 (每个5分)	10%			
			Scores			

五、进一步深化教学评价机制

目前我校商务英语专业在课程评价方面取得一定进展,但是进一步完善课堂教学评价机制、常规课堂督导、公开课督导等,强化校本教研活动,引导教师积极反思。根据教学质量监控结果进行教学绩效等级评定,及时录入教师业务档案,并与评优和职称评聘挂钩。