

典型案例分享

----- “基于 SPOC 的询盘 TTCOCO 合作写作” 教学案例

一、课程概况

【课程名称】外贸单证与函电

【课程类别】专业必修课

【课程代码】200207

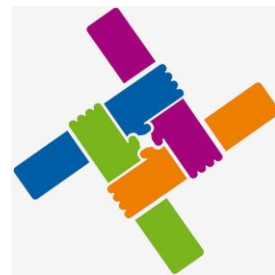
【本节学时】2 学时

【授课教师】樊湘军

【授课班级】19 级商务英语两年制班

【在线平台】超星学习通

【授课案例】“基于 SPOC 的询盘 TTCOCO 合作写作” 教学案例



【课程简介】

本课程将英语、外贸业务知识与单证知识相结合，使学生掌握并运用外贸中撰写英语函电的基本技巧，懂得外贸单证缮制，是一门实践操作性较强的专业必修课程。

【课程特点】

（1）综合性。一方面，它涉及函电英语表达、外贸业务知识、单证知识等多种知识；另一方面，函电写作如果旨在写作是不完整的，虽然函电业务员的主要沟通方式，但是在电话、展销会、接待等商务情景中需要使用英语口语与客户沟通，体现口头表达与书面表达的融合性。

（2）实践性。从知识层面来看，内容不是很难。但是目标不只是学习掌握这些识记性知识，关键在于运用这些知识进行函电写作和单证缮制。

（3）思想性。函电写作是通过邮件与外国客户进行业务沟通，其中需要运用职场意识与业务理念；另外，每一个客户、每一个订单都具有差异性，需要根据客户的具体要求进行业务沟通，体现具体问题具体分析。

【重点难点】

- （1）能否熟练掌握函电英语表达；
- （2）能否运用外贸知识处理业务中的问题；
- （3）如何保证全体学生能够积极参与并达成目标。

二、学习内容与目标

学习内容	(一) 巩固询盘语言表达; (二) 询盘函的写作; (三) 询盘函的回复。
学习目标	(一) 能够撰写询盘函与询盘回复函; (二) 能够与人合作, 共同完成指定任务; (三) 能够根据不同的询盘作出具体分析【课堂思政】。
▲本节课是上节课的延续性、持续性学习, 上节已学内容如下: •【SPOC 视频】已学习询盘的概念、语言表达和写作步骤; •【SPOC 视频】已学习如何区分询盘的等级以及如何回复; •【询盘问卷】已完成问卷的答题、统计与难点答疑, 加深了对询盘的认识。	

三、设计理念

该内容欲通过合作学习进行。合作学习 (Cooperative Learning) 是由 (美) 罗伯特·斯莱文 (Robert Slavin) 于 20 世纪 70 年代初提出的。合作学习是一种旨在促进学生在异质小组中互助合作, 达到共同的学习目标, 并以小组的总体成绩为奖励依据的教学策略体系。其显著特点是能够提高学生的参与度, 能够大面积促进学生的进步, 有助于提高学生的自主学习能力。组建互助学习小组是合作学习的前提。一个大组一般为 4 人或 6 人, 主要合作完成口语任务。一个小组为 2 人, 主要合作完成函电写作。一个大组由 2--3 个小组构成, 确定 1 名组长。

在教学实践中, 运用合作学习理论, 总结出 TTCOCO 合作学习步骤, 欲在询盘写作中进行尝试 (注: TTCOCO 可记忆为“踢踢椰子”)。

TTCOCO 合作步骤如下:

- T -- Teach myself, 即独自学习。
- T -- Teach my partner, 即帮助同伴学习。
- C -- Check each other, 即与伙伴相互检查, 遇到问题可寻求帮助。
- O -- Outcome 1 (Preliminary Outcome), 即完成任务, 便形成初步成果。
- C -- Checked by teacher, 即由老师抽查, 并根据建议, 修改初步成果。
- O -- Outcome 2 (Final Outcome), 即修改后, 形成最终成果。

四、线上学习环节设计

本节学习共分为四个学习环节: (1) 英语表达 (语言准备); (2) 询盘讨论 (职业要点); (3) 询盘写作 (沟通实践); (4) 询盘讨论 (诊断学习)。



▲学习环节一：函电表达

1. 内容：• 口译询盘函电中的常用英语表达。
2. 目的：• 巩固询盘相关语言表达，为顺利进行询盘写作奠定语言基础。
3. 方式：• 大组合作学习，组长进行组织与协调。
4. 步骤：
 - 第一步：独自学习相关表达；
 - 第二步：帮助同伴解决困难，或自己寻求帮助；

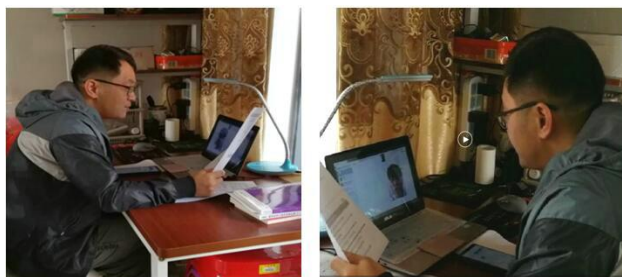


图1 大组口译抽查中

- 第三步：相互检查和组长检查是否全组基本掌握；
- 第四步：全组完成任务；
- 第五步：老师通过微信视频在线抽查 1-2 名组员（R）进行口译（R 须看镜头，不斜视）。4 人组一般抽查 1 名组员，6 人组一般抽查 2 名组员。R 的表现即为大组表现，R 的成绩即为大组每一位组员的成绩。同时提出建议（如图 1）；
- 第六步：大组进行完善性学习（注：改日可自愿进行二次抽查，以刷新当前成绩；对表现不佳的大组必须进行二次抽查，努力保证目标的整体达成）

5. 效果：

每一位组员是独立的个体，相互分离，为了完成共同的任务，却又相互依偎。为了自己的成绩与小组的荣誉，大家都在为自己努力，为大组贡献。除了个别大组组织不力以外，几乎全部大组对相关英语表达的熟悉度在 80%以上，比较有效地保证了后续写作环节的顺利开展。

▲学习环节二：询盘讨论

1. 内容：• 讨论回复询盘要注意哪些问题？
2. 目的：• 深入学习询盘知识，明确回复询盘的要点，注意体现职业性。
3. 方式：• 与伙伴讨论后，学生发表自己的观点（如图 2）；老师汇总、分类各组观点（如图 3）；老师与学生分享观点（如图 4）。



图2 回复询盘话题讨论

◆回复询盘注意要点：

- ✓1. 首先仔细阅读主题；
- ✓2. 了解询盘的真正用意；
- ✓3. 判断真假询盘；
- ✓3. 对客户进行背景调查；
- ✓4. 分析询盘的“可信度”；
- ✓5. 换位思考；
- ✓6. 为客户解决问题；
- ✓6. 及时、准确、清楚；
- ✓7. 简洁、礼貌、专业；
- ✓7. 注意语言的沟通技巧。

图3 学生观点



图4 观点分享

4. 思政：• 具体问题具体分析是马克思主义活的灵魂和基本原则。不同的客户在国别、诉求、身份、风格、意图等方面均存在差异，导致询盘各式各样，需要引导学生针对具体询盘作出具体分析，才能回复有效，不可一律对待。在各种询盘的实际分析中，培养

学生用具体问题具体分析的原则与方法解决工作中的问题。

【课堂思政】

▲学习环节三：询盘写作

1. 内容：• 询盘的撰写与回复。
2. 目的：• 将询盘语句与询盘职业理念运用于询盘写作，培养询盘函电写作技能。
3. 方式：• 实行两人小组的合作学习；发布作业（如图 5）；
4. 步骤：• 第一步：各自思考，提出问题；
• 第二步：相互协商，进行写作；
• 第三步：相互检查，修改完善；
• 第四步：提交作业，合作有据；（如图 6）
• 第五步：老师批阅，提出意见；（如图 7）
• 第六步：修改完善，形成成果。（如图 8）

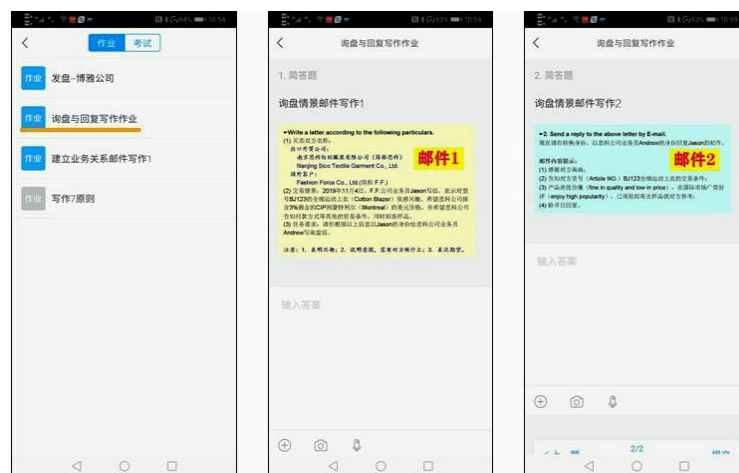


图5 作业发布

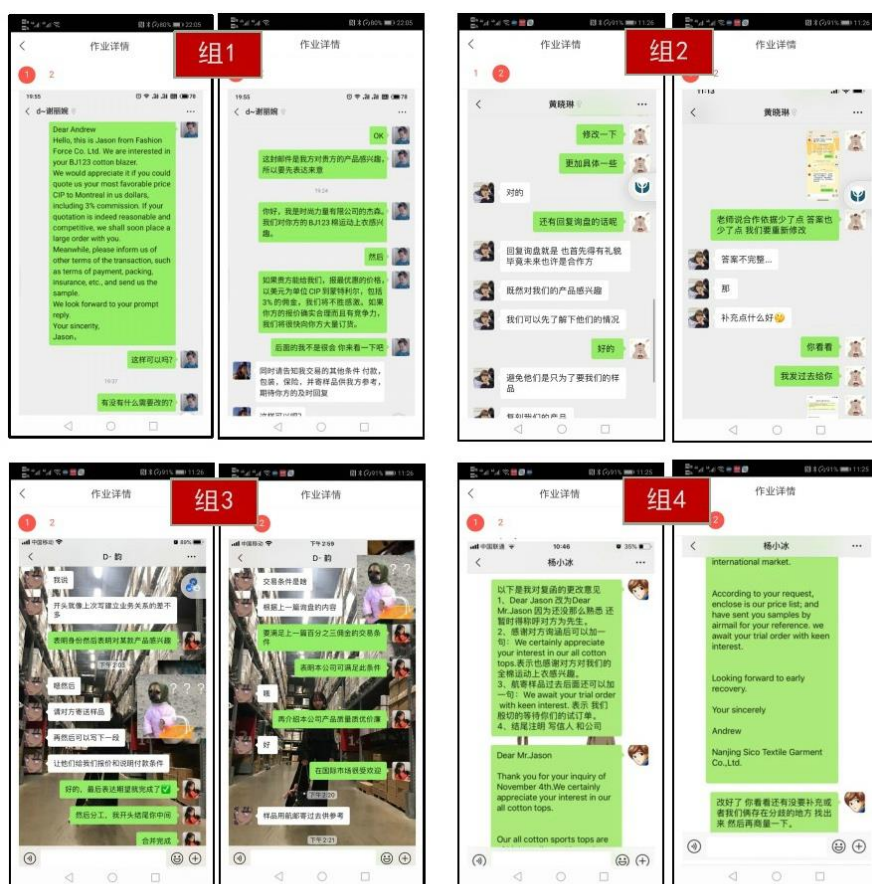


图6 两人小组合作证据

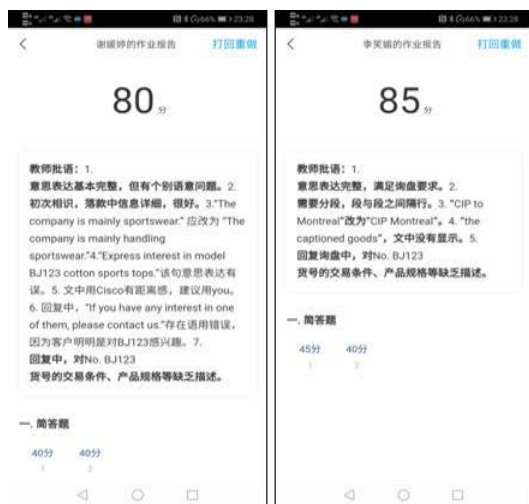


图7 老师批阅意见

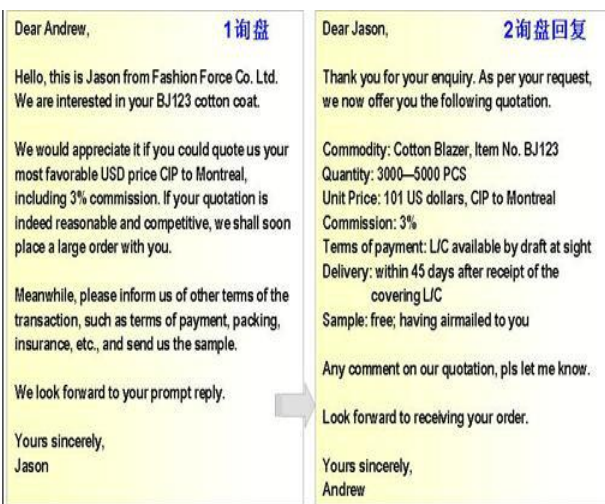


图8 学生完善作品，形成成果

学习环节四：询盘讨论

1. 内容：• 讨论作业典型语病错误（如图 9）
2. 目的：• 在思考与讨论中形成质疑以及对释疑的学习期待，进一步进行学习内化，持续巩固“函电写作七原则”，逐步培养学生语句书写的正确性。
3. 方式：• 独自学习+合作学习，即在独立思考的基础上与同伴进行讨论，然后作答。
4. 备注：• 本任务在平台操作中不小心误放讨论区，应该置于分组任务区域，以便进行小组观点的汇集（如图 10）。

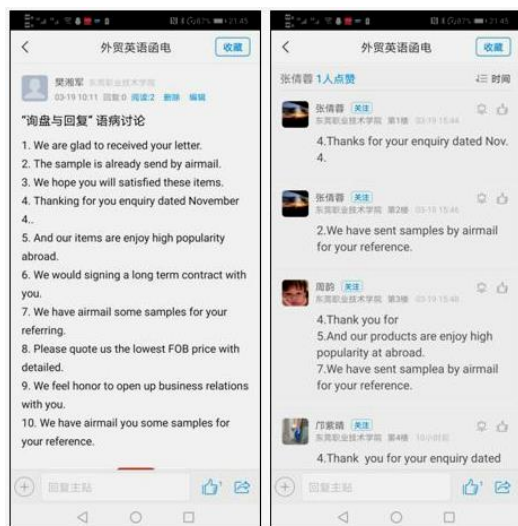


图9 学生习作语病讨论



图10 分组任务区域与管理

五、教学效果

（一）促进学生参与

本课程试行 TTCOCO 合作学习，得到了全体同学的踊跃支持，完成了四个环节的学习任务。线上学习三个星期以来，任务的完成率均在 95%左右（注：含班级账号中有

一个是老师的系统测试账号)，TTCOCO 有效地保证了线上教学的顺利进行。

（二）促进整体学习

部分学生不积极参与学习是令老师一直头疼的问题。合作学习将小组的集体成果作为奖励或赋分的依据，组员之间形成积极互赖，相互帮助，共享成果，共同进步。TTCOCO 合作学习促进了全体学生积极参与课程活动，并进行有意义的学习。

（三）促进知识内化

小组成员在合作活动中，相互促进，迸发观点，创造成果，所学知识更深入，观点更丰富，成果更优质。学习金字塔理论也印证：平均学习保持率较高的学习方式都是团队学习、主动学习和参与式学习。

六、教学反思

（一）提供合作证据

在写作任务中，小组在提交答案的同时必须附件合作证据，必须防止“一人代劳”和“搭便车”现象的发生，对于未提供合作证据的作业须打回重做。一种新的教学模式、学习方法要生根发芽，最为重要的是严格执行标准和要求，方能让学生由被动接受逐渐过渡到自觉遵守。

（二）提供任务标准

要让学生明白合作的步骤，同时提供任务标准。例如，在询盘信函写作中，注明：1. 表明兴趣；2. 说明意图，需要对方做什么；3. 表达具体期望。那么组员就会围绕这三个方面进行协商，也以这三点作为任务是否完成的标准。

（三）实行异质分组

小组以 4 人或 6 人为佳，小组内需分为次小组（2 人构成），小组与次小组用来执行不同的任务。异质分组的准则有很多，如成绩、性别、性格、态度等。最为常见的是以成绩作为分组准则，一个小组内需考虑成绩好、中、差搭配。在合作中，需实行明确的任务分工，保证好、中、差三类学生都能参与学习，分担责任，共同缔造小组的成果。



总之，本课程实行 TTCOCO 合作学习初现一定成效，但是在教学过程中也遇到一些困惑，例如两年制班的英语水平普遍较低，传帮带的作用欠强；个别组员对同伴的反馈不及时；个别小组需反复催促；同伴评价需择时推进；等等，老师仍需为合作学习的健康发展付诸持续的努力。不管怎样，合作学习是一种比较有效率的学习方式，诸多高效的课堂都离不开小组活动的良好开展，就让我们让学生在合作学习中学会共处、学会共事、学会学习吧……