

2018 年广东省职业院校教师信息化教学大赛（信息化教学设计比赛）

商务情景中的一封英语道歉信

教学设计方案



目录

一、教学分析	3
教学内容	3
教学对象	3
教学目标	3
教学重难点	4
二、教学策略	4
前情提要	4
教学方法	5
三、教学过程	6
课前自主预习	6
课中主动学习	6
step 1	6
step 2	8
step 3	8
step 4	9
课后巩固提升	10
四、教学反思	11
教学创新	11
教学效果	11

一、教学分析

1. 教学内容

商务情景中的一封英语道歉信选自普通高等教育国家级规划教材（高职高专教育）第七课道歉信，4 课时。商务英语写作课程作为商务英语专业的必修课，商务信函的写作是其至关重要的一项教学内容。本次教学设计选取的是 Unit 2 Social Correspondence 中的 Lesson 7 Letters of Apology。在经过 4 课时的学习之后，学生能够写一封商务情景中的英文道歉信。

2. 教学对象

本次课的开课时间是大学一年级第二学期，授课对象是商务英语专业大学一年级的学生。这些学生的优点在于他们愿意学，抱有学习初心，而且他们已了解英语商务信函的写作原则和格式；他们热爱大数据时代的信息化，喜欢用手机和电脑做助手进行学习。他们的缺点是学生总体的英语基础不高，害怕做英语写作任务。此外，他们使用信息化手段辅助学习时的自律性仍需教师加以指导。

3. 教学目标

a. 知识目标：了解商务英语道歉信的格式；熟悉商务英语道歉信的常用词汇及句型。

b. 能力目标：能够掌握商务英语道歉信的常用词汇及句型；

能够借助信息化手段写一封商务情景中的英语道歉信。

c. 素质目标：知何为“谦逊”做人；

懂为何“认真”做事；

培养职场情商。

4. 教学重难点

教学重点：能写和会写一篇商务英语道歉信，词汇到句型。

教学难点：如何根据商务情景写一封英语道歉信，框架到成文。

二、教学策略

1. 前情提要

学有欠缺

教有传统

学之兴趣

教之动力

词汇句型缺口，
写不出好文章



析结构到语法，
从翻译到写作



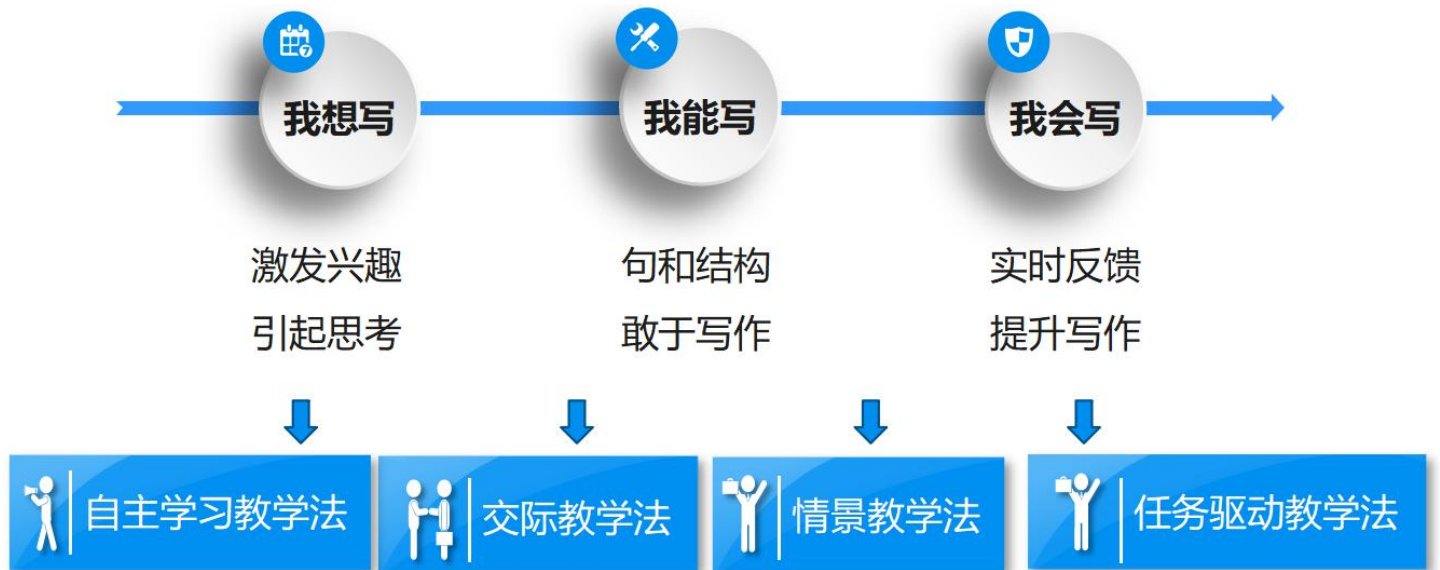
苦寻写作兴趣；
想睡却不想写



教师自感无奈；
耗时耗力批阅

在传统的商务英语写作课中，学生的英语语言功底不强，词汇量无法与学习需求并行，对商务英语写作中各种文体的词句不熟悉，写不出，且没有兴趣上写作课。在不采用多种教学方法和信息化教学手段之前，商务英语写作课中，教师的主要教学方法为讲解文体的结构与分析文体重要句型的语法结构，让学生分析例文进行翻译之后做写作任务。

2. 教学方法



在借助信息化手段改革后的商务英语写作课中，教师以学生的“做中学，学中做”为课堂设计核心。在教学设计中让学生从“我想写到我能写，我能写到我学会写”的思路进行写作课学习。在这其中，教师采取的教学方法有自主学习教学法、交际教学法、情景教学法和任务驱动教学法。

三、教学过程

教学过程总括



教学过程分解

1. 课前自主预习

领任务知目标：学生在微信群领取 Lesson 7 Letters of Apology 预习任务。

看微课先思考：观看微知库中课程资源库微课-道歉信；

思考问题，Have you made an apology to others before?

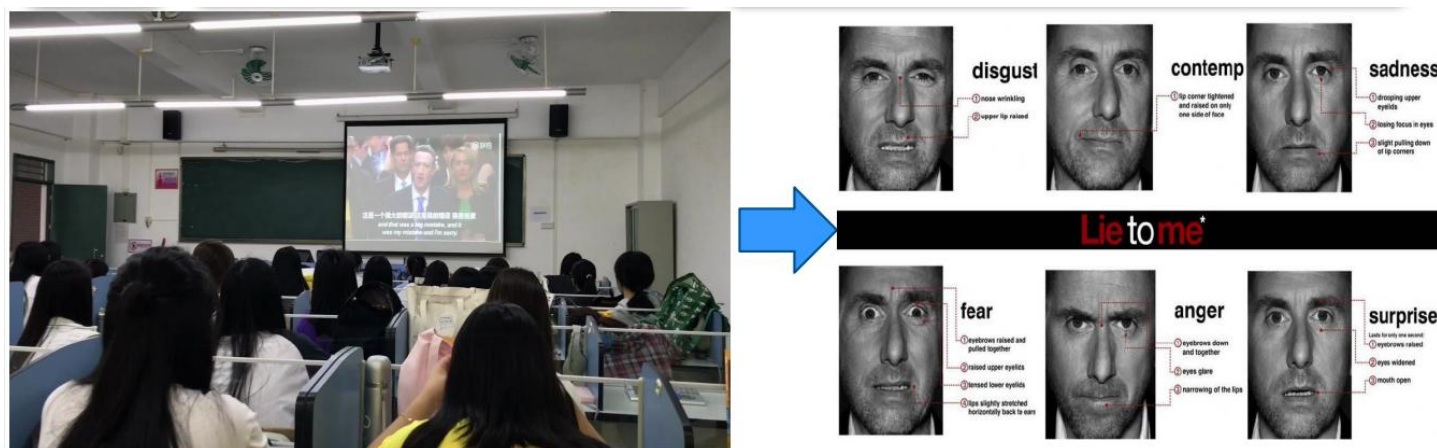
How about your attitude?

学生在预习后得知 Lesson 7 Letters of Apology 的目标，带着问题和思考看微课后走进课堂。

2. 课上主动学习

Step 1 观看道歉视频，分析道歉态度。

What attitude should we have when we are apologizing?



教师选取时事最热视频（2018年4月9日，美社交媒体平台脸书公司首席执行官马克·扎克伯格为Facebook泄密事件道歉，@环球时报）导入教学，吸引学生兴趣着力点。

观看视频前提示学生注意扎克伯格的表情，观看后以 Micro-expression 的代表作美剧 Lie to me 为课外延伸分析道歉时的态度。从视频中分析得知扎克伯克在道歉中的表情隐含难过与愤怒情绪。在此与学生一起学习道歉的态度，引用《道歉》(On Apology)一书的作者 Aaron Lazare 形容为“人与人之间能够进行的最深刻的互动” (the most profound of human interactions), 得出道歉的态度应以真诚为最高标准。

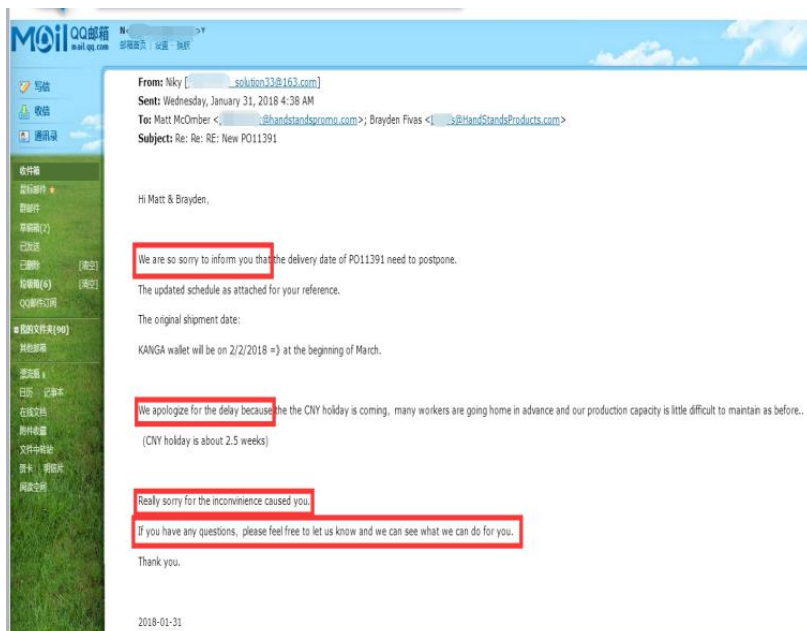
“the most profound of human interactions”
---艾伦·拉扎尔



apologize sincerely

Step 2 职场发来 email, 师姐教你道歉信。

How to apologize in business world?



- We are so sorry to inform you that...;
- We apologize for the delay because...;
- Really sorry for the inconvenience caused you.
- We are sincerely sorry that...

教师选取进入职场多年的师姐发来的真实商务情景中的英语道歉信进行信函结构与用词选句的分析, 与学生一起总结出商务英语道歉信的常用句型, 进一步为写作任务铺垫。

Step 3 例文解析学词句与结构, 做好笔记准备写作任务。

What is the layout of a letter of apology?

- ✍ P1: apologize sincerely first
- ✍ P2: explain the reason and state the solution
- ✍ P3: apologize again and wish for understanding

教师与学生分析 Lesson 7 Letters of Apology 教材例文, 总结商务英语道歉信的文体结构与句型。

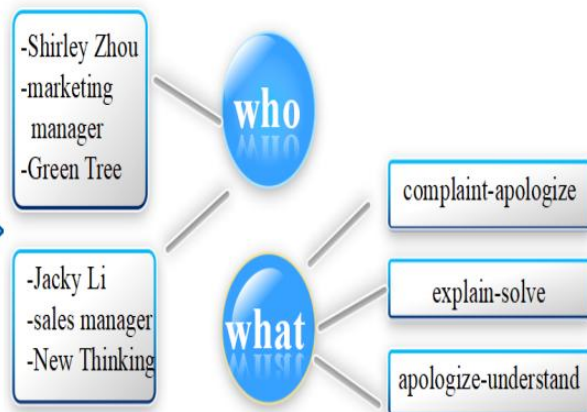
小组练习、分析与翻译例文重要句型, 加深写作任务印象。

Step 4 完成写作任务-商务情景中的一封英语道歉信

找关键点，分析任务



找关键点
分析任务

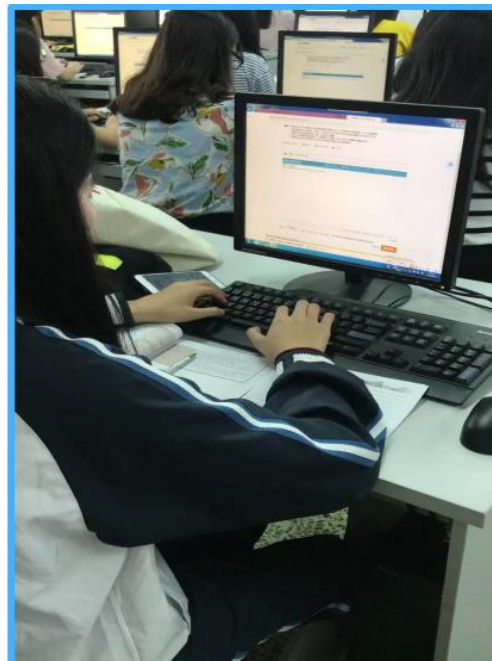
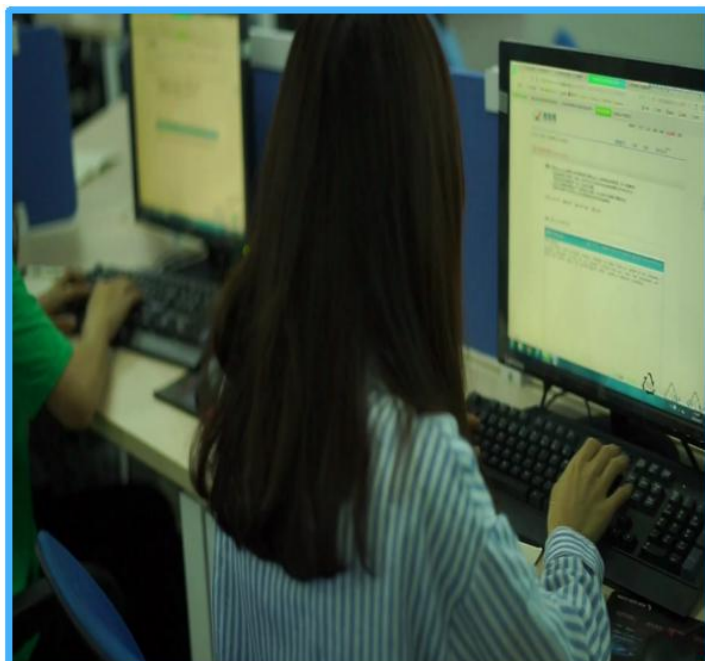


教师与学生分析写作任务的要求，详细找出关键点 WH 类词，分析结构。

实践习得，完成任务



实践习得
完成任务

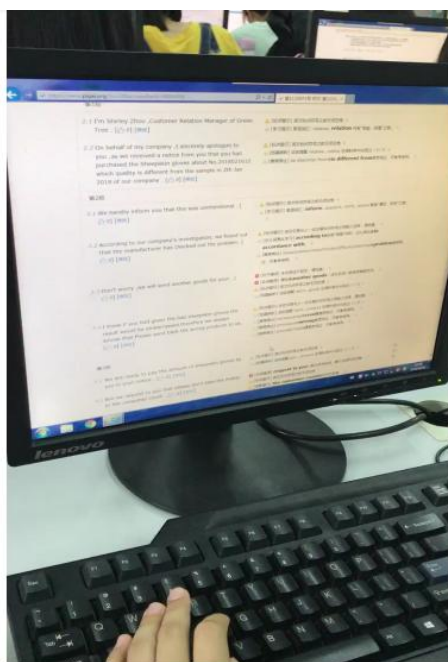


学生登录批改网完成写作任务，教师在学生身边随时进行指导与答疑。

三方并行，评价成果



三方并行 评价任务



第1段 段评

2.1 I am Shirley Zhou, Marketing Manager of Green Tree. [点评] [👍 0]

2.2 On behalf of my company, I sincerely apologize to you, as we received a complaint from your company that the quality of cape gloves in the order No.2018021612 was different from the sample cape gloves that we sent in 2nd January, 2018. [点评] [👍 1]

[教师点评] the Marketing Manager of the Green Tree Company. [删除]

[教师点评] On behalf of my company, I sincerely apologize to you, as we received a complaint from your company that the quality of the order No.2018021612 was different from the sample that we sent to you on January 2, 2018. [删除]

[拓展辨析] 动词搭配 receive...complaint 在语料库中出现过 620 次

[推荐表达] be dissimilar from与was different from意思相近, 可参考使用.

第2段 段评

3.1 We hereby inform you that this was unintentional. [点评] [👍 1]

[学习提示] 易混词汇: inform, acquaint, notify, advise 都有“通知, 告知”之意.

3.2 After surveying, we found that the quality inspection of the production factory went wrong. [点评] [👍 0]

[教师点评] After surveying, we found that there was something wrong with the QC of the manufacturer. [删除]

[推荐表达] erroneous与wrong意思相近, 可参考使用.

[学习提示] 易混词汇: manufacture, produce, product, production 均含有“产品, 制品”之意.

3.3 To compensate for your loss, on behalf of my company, we decide to ship the goods to you again recently. [点评] [👍 1]

[拓展辨析] 动词搭配 ship...goods 在语料库中出现过 86 次

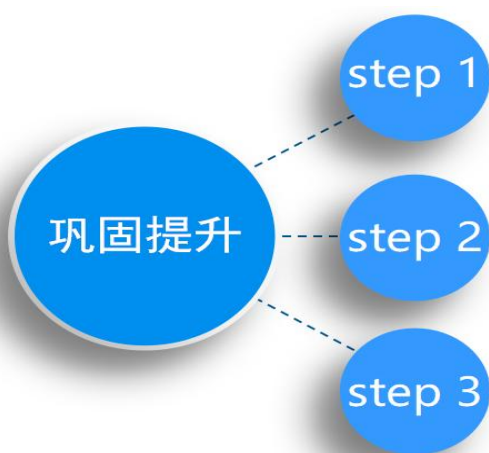
3.4 Please accept my sincere apology and I hope this incident will not affect the good business relationship between our two companies. [点评] [👍 1]

[教师点评] 这里的ending写得很好. [删除]

[拓展辨析] 动词搭配 affect...relationship 在语料库中出现过 39 次

学生完成写作任务后，批改网系统进行第三方评价，学生进行生生评价，教师进行补充评价。

3. 课后巩固提升



教师在公众号发布
课后巩固写作任务。

学生在批改网完成，
网评后教师评价反馈。

“售后服务”好，
沟通交流不可少。

课后，教师在批改网发布课后巩固写作任务，学生完成后系统进行网评，教师再次评价后反馈。此外，在课后时间，和学生们的沟通是不可缺的环节，多沟通和交流才能知道学生们真正学到了什么，想学什么，更好地进行课程教学设计。

四、教学反思

1. 教学创新



找兴趣着力点，
驱动学生思考。



教学方法融合，
职场中求经验。



信息化小助手，
吸引学生写作。



批改省时省力，
教师评价不可缺。

本次课的教学设计体现的教学创新有以下四点。第一，以学生的兴趣作为教学设计契机，引发学生主动思考。第二，融合多种教学法，在真实的职场中，真实的商务情景中寻求经验，帮助写作。第三，信息化手段穿插教学设计过程，适时得力地帮助学生完成写作任务。第四，考核评价省时有效率，与传统教学比较大大节省了反馈时间差，但教师评价不可缺少，贯穿整个写作任务。

2. 教学效果

学生的写作成绩总体水平与以往纸质版写作方式有提升，教师批改方面大大节省了批改基础英语错误的时间，同时，节省了教师反馈到达学生的时间差。在一次课后的小调研中得出学生们喜欢这样的信息化手段的商务英语写作课方式。