

# 多模态语境下基于岗位英语混合式写作翻转课堂： Focus on form 售后服务 CBE 数字模块建构<sup>1</sup>

黎健敏 陈永亮

(中山职业技术学院, 广东 中山 528404)

**摘要:** 本文从岗位英语课程建设与发展切入, 以 Focus on form (FonF) 学习理论为指导, 以 2022 年广东省职业院校技能大赛教学能力比赛参赛项目《大学英语》的一次课教学案例“客户维护: 售后服务”为例, 对大学英语写作(岗位篇)教学进行跨学科 CBE 能力数字化模块建构, 推进“以赛促教”、“以赛促学”、“以读促写”、“以写促评”的翻转课堂“大空间”与“小作为”的增值学习效果。

**关键词:** Focus on form; 岗位英语写作; 售后服务 CBE 数字模块; 翻转课堂; 增值学习

## 1. 引言

2022 广东省职业院校技能大赛教学能力比赛参赛项目是集信息化技术与专业课程教学一体的融合发展赛事, 对高职院校的专业教师专业发展与职业可持续发展具有积极的推动作用与深远的现实意义。由于赛项限时 10 分钟, 翻转课堂(flipped classroom)这是课程构想与设计的有效方案, 即将跨学科 CBE (Competence-based Education) 数字化模块分布在课前、课中与课后数字资源库, 展开混合式岗位英语写作学习, 实现“以赛促教”、“以赛促学”、“以读促写”、“以写促评”的翻转课堂“大空间”与“小作为”的增值学习效果, 尝试解决在泛在学习语境下大学英语课时缩减内容未减的教学现状与实际问题的。

## 2. 文献研究与理论支持

### 2.1 职业院校技能大赛教学能力比赛

以 2022 年广东省职业院校技能大赛教学能力比赛参赛项目《大学英语》基于一次课教学案例“客户维护: 售后服务”为例, 四位教师组建项目团队, 每位参赛教师负责四分之一的教学视频反映片段教学, 限时 10 分钟。对此, 翻转课堂已然成为解决此难题的有效方案。

### 2.2 多模态岗位英语混合式写作翻转课堂: Focus on form 售后服务 CBE 数字模块逻辑思路

据学界研究, 通过对 FonF (Focus on form)、PPP (presentation, practice, produce) 和 CLT (communicative language teaching) 的文献研究与经验借鉴, 这三种教学途径与方法为该赛事项目的融合建设提供了理论支持, 借助翻转课堂的教学实践创新模式, 以职业院校技能大赛教学能力项目驱动的 Focus on form 语境下多模态混合式岗位英语限时写作教学课堂得以实现。基于“客户维护: 售后服务的跨学科 CBE 数字模块建构必须考虑到应用文写作的文本质量, 既体现合作诚意, 也代表企业水平。对此, 基于 FonF 的三维度(流利度: fluency)、准确度: accuracy) 以及复杂度: complexity) 必然是应用写作文本要考虑的语言层面必要因素。据陈永亮(2017: 40) 研究表明, Focus on form (FonF) 是 Long 于 1988 年提出的语言教学方法。FonF (Focus on form) 与 focus on forms (FonFs) 和 focus on meaning (FonM) 两种视角形成对比。FonF 关注语意与形式, FonFs 注重显性语言特征, 而 FonM 则把注意力集中在语意交流上。Ellis 于 2001 年提出了更为宽泛的“以形式为核心”(FFI: form-focused instruction) 和“以意义为核心”(MFI: meaning-focused instruction) 的两种教学方法。显然, 内容与形式缺一不可, 形意并重。

## 3. 课程构想与设计

2022 广东省职业院校技能大赛教学能力比赛参赛项目是融信息化技术于专业课程教学为一体的融合建设与发展赛事, 各参赛项目面临着对参赛课程跨学科与数字化建设与发展面临的重大挑战。

### 3.1 跨学科、数字化与团队建设

2022 广东省职业院校技能大赛教学能力比赛参赛项目的建设与发展集中反映在以下三个方面: 一是跨学科能力与数字化素养的提升; 二是依托数字化平台建构专业知识与能力; 三是团队“作合”与“合作”碰撞与磨练。概而言之, 参赛团队必须具有跨学科能力与数字化素养协同展演; 参赛教师必须依托数字化平台建构专业知识与能力同台竞技; 参赛项目必须历经团队组建、碰撞、磨合的艰难困苦, 构建教师专业发展共同体, 在合作中分工, 在分工中合作, 在发展共同体中共同成长。参加教师必须是专业前沿研究者、部门沟通联络者、课程思政指导者、数字化资源建构者、项目定位设计者、课程设计撰文者、课程标准制定者、课程教案提炼者、同台竞技表演者、文本审阅审稿者等一系列集理论性与实操性于一体的工作任务完成者, 其间的风雨与彩虹关系, 不言而喻。然而, 正是由于赛事的鞭策与推动, 有效地推进了职业教师教学能力、职业素养以及教师专业发展与职业可持续发展的新时代性发展进程。《国家中长期教育改革与发展规划纲要(2010-2020 年)》中明确提出: 信息技术对教育发展具有革命性影响。高职院校对职业教师的信息素养提升与时俱进, 高效促进信息技术与职业教育教学深度融合, 高质量发展。在“十四五”时期, 深化外语教学创新驱动高质量发展, 培育全新的外语教育跨学科与数字化发展新生态是新形势下的时代命题。

### 3.2 《大学英语》一次课教学案例“客户维护: 售后服务(投诉复函)”

《大学英语》一次课教学案例“客户维护: 售后服务(投诉复函)”参赛团队由四人组建, 每人负责一教学项目的视频展示, 限时 10 分钟。在这种高压缩的数字化课堂现状语境下, 翻转课堂已然成为解决这一难题的有效方案。本次课是基于《大学英语(二)》全课程(48 课时)中 2 学时时段(CBE 模块)设计, 应用多模态混合式教学途径与教学策略, 每个模块以线上和线下两种模式设计, 根据疫情防控需要交替性实施。一是取“线上教学模块”服务于在线教学, 取“线下教学模块”服务于实体课堂教学; 二是实体课堂以混合式教学模式, 以超星 APP、云班课教学、微信教学、QQ 教学、雨课堂教学等数字化工具作为实体课堂中的弹性“线上资源”。这种模式已常态化在实体课堂充分运用, 打造出新型数字化实体课堂。本次参赛片段为 CBE 模块四岗位篇(12 课时), 本次课为模块四岗位篇一项目 3—子项目 2(投诉复函)的多模态混合式呈现。基于岗位英语写作侧重功能语用的交互式沟通与交流, 信函的高效与高质量沟通与协商目标定位是增值学习评价要素的重中之重。

### 3.3 投诉复函 CBE 模块建构

由于 10 分钟时限, 课堂设计采用 PPP (presentation, practice, produce) 和 CLT (communicative language teaching) 的有机结合。陈永亮 (2017: 17) 认为, 基于各种各样语意和形式的分类发展衍生出了许多对 FFI 教学法的基本途径, 且每一种教学途径都给出了简明定义并提供了相应的例证。有观点认为, CLT 中有 PPP, PPP 中也有 CLT, 这一点与 Long 于 1991 年提出的 FonF 理论观点基本一致。鉴于 2022 广东省职业院校技能大赛教学能力比赛参赛项目每一教学片段时限, PPP 三阶段和 CLT 简易流程便于操作, 衔接程序化教学。对此, 以 Focus on form 语境下多模态混合式写作的翻转课堂解决方案有助于推进参赛项目的高效高质量完成。对大学英语应用文写作 (岗位篇) 教学进行前期跨学科 CBE 能力模块数字化建构, 将跨学科 CBE 能力数字化模块分布在课前 (Before Class)、课中 (While-Class) 与课后 (After Class) 数字资源库, 通过翻转课堂教学途径, 展开基于多模态混呈现手段的混合式应用文写作学习任务。引导学生通过超星 APP、云班课教学、微信教学、QQ 教学、雨课堂等渠道课前扫码线上预习, 通过自主探究学习, 课前提前完成任课教师取材于校企合作单位的投诉函 (活材料)、包括公司在诉求网评活材料, 以 CBE 模块建构档案归类 (portfolio) 组织学生以“员工”身份展开基于解决真实问题的探究性阅读学习, 为课中实体课堂线下研学 (10 分钟) 的交流反馈和文本撰写预先准备。在实体课堂 10 分钟时限中, 首先, 课中借助混合现实 (Mixed Reality) 植入跨文化 CBE 能力模块导入教学 (1 分钟)。接着, 高效高质量开展基于团队合作的线下项目式学习 (模拟交互式讨论投诉函), 由学生对教师课前锁定的一封目标投诉函进行快速现场讨论 (2 分钟)。同时, 对教师呈现的两封投诉复函 (A、B) 做出推选 (学生通过在线慕课交互式“投票”推选一封复函, 并在线公布。注: 教师提示以投诉客户接受度为参考标准) (5 分钟)。然后, 教师微信在线公布课前备课 (planned sample) 的参考范例, 用红色粗体标识投诉复函的多维度“参考标准”, 分享教师基于自己认知水平与行业评价标准的“较受投诉客户接受”的一封投诉复函样本 (1 分钟)。结课时, 用微信在线公布课后延学二维码 (数字化资源库), 引导学生对应用英语写作跨文化 CBE 能力数字化模块展开个性化后续学习, 专业能力培养与语言能力提升。最后, 组织学生进行增值学习评价, 对本课程思政目标与增值学习评价于一体的“嵌入式”与“融合式”设计的电子问卷表进行填写反馈 (1 分钟), 以期了解课程思政目标、能力目标和知识目标“三位一体”教学设计的实际收效与反思建议。课后, 引导学生课后延学, 进行应用文体项目拓展学习。通过 Focus on form 语境下多模态混合式岗位英语写作翻转课堂教学设计, 以期实现“以赛促教”、“以读促学”、“以写促评”; 通过翻转课堂“大空间” (课前、课后数字化资源库线上学习) 与“小作为” (10 分钟实体课堂线下项目式学习) 的增值学习效果, 这支持了建构主义语境下混合式学习的理论范式与借鉴模式, 致力

于提出在泛在学习语境下大学英语课时缩减内容未减的教学现状问题解决方案。蔡伏青 (2019) 认为, 短视频制作的八个关键要素是紧跟热点、抓住核心、快速反应、小切口、情感共鸣、信息密集、超好标题与新技术。在 5G 时代, 短视频符合当前碎片化的阅读场景和人们高效获取信息的习惯。

### 3.4 多模态岗位英语写作翻转课堂: Focus on form 售后服务 CBE 数字模块

在多模态语境下, 基于岗位英语混合式写作翻转课堂: Focus on form 售后服务 CBE 数字模块建构解决方案具体流程如图 1 所示:

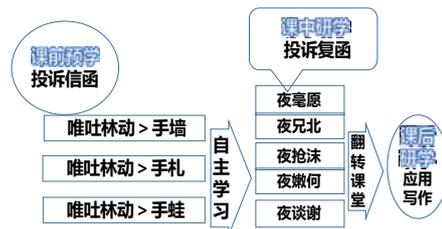


图 1: 翻转课堂解决方案流程图

本项目以“线上教学模块+线下教学模块”双重设计, 在实体课堂与在线课堂交替使用、交织使用、融会贯通, 内容锁定服装行业售后服务岗位群真实工作, 以客户维护沟通 (Customer Service Negotiation) “阅读投诉信 Reading letters of complaint—礼貌回复 Polite Reply—调查研究 Making investigation—寻求解决方案 Solutions to the problems—维护客户利益 Relationship maintenance: Replying to a complaint”为主线分布任务, 利用线上线下混合式多模态、多元化、多手段、多媒体、多视角“五多”混合式教学模式 (Blended Learning Mode) 与混合现实 (Mixed Reality) 对本次课构建融合建设与发展的“虚 (Virtuality) 实 (Reality)” 线上线下混合式教学模式。本次课设计充分体现跨学科数字化大学英语混合虚拟课堂, 求真务实。课前 (Before Class) 自主探学 (扫码课前资源库预习); 课中 (While-Class) 研学 (Pre-task: 目标导学+行动导向、During-task: 合作研学+展示欣赏、Post-task: 案例点评+增值评价, 表 1 所示); 课后 (After Class) 延学 (扫码资源库拓展学习), 培养学生跻身 1+X 技术技能职场。学习活动设计思路如图 1 所示 (注: 实际课堂的 Drafting/Peer-working/Revising 环节略)。

### 3.5 跨文化视域售后服务增值评价

在本次课 (售后服务: 投诉回复) 关于英语应用文写作模块的课案设计中, 创造性地设计了大学英语 (岗位篇) 客户维护: 售后服务增值评价表 (跨文化视域), 将大学英语课程思政渗透其中, 融社会主义核心价值观思政教育于学习与工作流程中。增值评价表如表 1 所示:

表 1: 大学英语 (岗位篇) 客户维护: 售后服务增值评价表 (跨文化视域)

评价内容	评价标准			个人自评	小组互评	教师评价
	优秀 (全面理解并应用)	良好 (基本理解并应用)	亟需提升 (无意识, 不善于应用)			
1. 客户维护	重视售后服务维权, 确保客户维护质量; 感激客户投诉诉求, 成就行业成长发展; 弘扬敬业公正精神, 提升职业文化素养。					
2. 组织协调	组织协调责任担当, 分工合作精益求精; 统筹兼顾高效协作, 互相支持利人利己; 务求真解决问题, 服务周到顾客至上。					
3. 中西融合	确立中国传播主导, 关注异国文化认同; 树立中国文明形象, 彰显礼仪之邦情怀; 倡导					

文明平等交流, 颂扬诚信友善情操。

注: 本增值评价表共含 10 项评价内容, 取前 3 项简略示例

### 3.6 教学评价与教学反思

从 Focus on form 教学方法对应用英语写作的影响视角, 陈永亮 (2017: 40) 认为, 依据 Focus on form (FonF) 教学指导理论, 对英语写作学习进行实证研究, 以探索 FonF 对英语写作在流利度 (fluency)、准确度 (accuracy) 以及复杂度 (complexity) 三个纬度的积极影响, 并通过对实验前后写作效果的对比分析, 建构 FonF 理论对中国英语写作学习的启示。从岗位英语 (应用英语视域) 的认知与语用视角, 三个维度显然也是判断应用文体裁基于知识目标与能力目标的认与交际。经过投诉信案例取样评估, 任课教师与参赛组员初步“诊断”课堂备选信函在流利度 (fluency)、准确度 (accuracy) 以及复杂度 (complexity) 三个纬度的代表性, 从而适用于有效学科语境下的课堂交互式学习与反馈。基于此, 建议任课教师预先将 Focus on form 教学策略对同学们的英语应用文写作学习做出明示或要求, 以期收到更好的英语应用文写作效果。陈永亮 (2017: 29) 表明, 根据教学中对语言形式注意力的分布, Ellis 把 FonF (语意和形式兼顾) 教学方法又细分为 planned focus-on-form (预先设计的语意与形式兼顾) 和 incidental focus-on-form (附带的语意与形式兼顾), 而且, Ellis 等 (2001, 2002) 通过描述教师和学生对各种选择性的教学方法的使用情况, 语意与形式的兼顾在教学方法论上得以支持。关于“reactive focus-on-form”研究已成熟, 但缺乏“pre-emptive focus-on-form instruction”拓展研究 (这是本文作者后续研究方向)。为了平衡语意与形式, 在 FFI 的教学中, 教师多采用折衷法以确保语意与形式的兼顾, 从而获得语言的流利度、复杂度和准确度全方位提升。通过描述教师和学生对各种选择性的教学方法的使用情况, 语意与形式的“双收”在教学方法论上得以实现 (陈永亮, 2017: 18)。这是教师 planned focus-on-form (预先设计的语意和形式兼顾) 的构想与设计之所在。

### 3.7 投诉互动与职业素养

从岗位英语的应用文写作体裁视角, 投诉信与投诉复函内容及布局 (layout) 如表 2 所示:

投诉函内容	
开头部分	投诉原因
承接部分	分析问题+解决方案
结尾部分	买方希望解决问题, 问题不再发生
投诉复函内容	
开头部分	感谢买方通知卖方此事, 对买方投诉致歉
承接部分	卖方提出解决方案或接受买方解决方案
结尾部分	卖方再次致歉, 确保事件不再发生; 并建议买方提出有价值建议, 续单。

表 2: 投诉互动内容及布局 (layout) 表

#### 【注意事项】

写投诉函时, 须语气温和与措辞恰当。收到投诉函后, 卖方须持积极态度及时回信, 并提出解决方案。在复函中, 卖方重视问题积极处理。无须过分强调错误原因所在。即使买方投诉理由欠充分, 卖方也应友好待之妥善处理, 重视合作, 如表 3 所示:

Consolidation: What to write		
A Reply to	Part 1	To apologize

Complaint			
	Part 3	To apologize Again	To express thanks

表 3: 投诉互动布局 (layout) 表

通过深入研究, 岗位英语应用文写作还需要在共情 (情感共鸣) 方面融入合作与交流的情商视域, 既需要重视 Be Clear! Be Concise! Be Correct! Be Coherent! Be Complete! Be Courteous! “6C” 原则, 更需要突出 You Attitude、Be focused、Be polite、To the point、Accurate、Determination、Confidence、Considerate 情感与语言交融特征, 细化到 apology、politeness、solutions timeliness、integrity、responsibility、shared-feelings 等要素。

### 4. 结语

本次课基本收到了预期的跨文化视域教学成效, 课程思政设计符合教学实际。教学团队持之以恒坚持把德育放在课程教育首位, 增强文化自信, 厚植爱国情怀。讲好中国故事, 传播好中国声音。首先, 应用文写作必须重视情感与语言的交融特征。一封投诉复函的应用价值取决于“投诉客户的接受度与合作度”, 对此, 更多的关于情感共鸣情商传递方面素养需要更多地融入商务课堂和语言课堂, 和谐共生。其次, 在课程思政设计与实施方面, 课程思政融入润物无声的德育措施并收获好的效果需要建立常态化长效机制而守恒之。通过课程实施, 本团队深刻意识到德育教育在外语课程教学中的重要性, 培养国际化视野跨文化人才必须明确“培养什么人、怎样培养人、为谁培养人”政治站位。本次课融社会主义核心价值观于职业素养于一体的增值评价表是外语课堂课程思政的创新之举, 既供学生进行课后学习反馈、调查分析, 也为职业教师后续教改提供课程思政、职业素养与专业课程融合发展的启示与借鉴, 也为职业教育增值学习评价的内涵建设构建理论。最后, 本次课的教学体现了传承与创新主题: 在传统服装专业建设基础上打造跨学科数字化大学英语 (服装篇) 的多模态的“情境、情景、情节”课堂, 有效地推进了大学英语应用文写作与服装行业跨学科岗位英语的融合创新。

\* 基金项目: 2020 广东省高校科研项目 (特色创新类) “广东高职院校职业外语教师专业发展生态化建设的行动研究 (2020WTSCX267) 部分成果。”

#### 参考文献:

- [1] 蔡伏青. 广东外语外贸大学部校共建新闻学院暨全媒体国际传播人才培养高峰论坛演讲发言. 2019.
- [2] 陈永亮. Focus on Form 语境下英语写作学习的探索性研究[J]. 山东广播电视大学学报. 2017,(04): 40-43.
- [3] 陈永亮. 国外 Focus on form 研究发展简要述评[J]. 英语教师. 2017,17(07): 16-20.
- [4] 陈永亮. 英语教学中预先的语意与形式并重的实证研究[J]. 海外英语. 2017,(07): 29-31.

\* 作者简介 1: 黎健敏 (1973-), 女, 广州番禺人, 1973 年生, 广东省中山职业技术学院英语高级讲师。研究方向: 高职英语教学、英美文学、语言学、商务英语教学和翻译学。

\* 作者简介 2: 陈永亮 (1963-), 男, 贵州沿河人, 1963 年生, 中山职业技术学院副教授 (外国语言文学)。研究方向: 语言学、商务英语教学和翻译学。