

# 《高职英语》

## 教学设计方案

|        |  |
|--------|--|
| 单元名称   | Customer Service   |
| 教学任务名称 | Writing a Letter of Adjustment   |
| 本任务学时数 | 1  |
| 教学团队   | 《高职英语》在线课程团队   |
| 学习目标分析 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 专业能力目标               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 了解调解信的定义、作用和写作方法；</li> <li>- 了解在何种情况下使用调解信。</li> </ul> </li> <li>➤ 知识能力目标               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 调解信的格式和内容；</li> <li>- 调解信常用句型和套语。</li> </ul> </li> <li>➤ 社会能力目标               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 能够根据要求书写调解信。</li> </ul> </li> </ul> |
| 学习者分析  | <p>学生必须具备的知识和技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 熟悉调解信的定义和作用；</li> <li>- 熟悉调解信的内容和写作。</li> </ul>  |
| 学习内容分析 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 根据职员 John 遇到的问题，提问和总结调解信的定义、作用，注意调解信涉及到的通常是客户投诉，应注意礼貌；</li> <li>- 介绍调解信写作的六个步骤和原则；</li> <li>- 学习调解信常用句型和套语；</li> <li>- 通过随堂和课后练习，掌握调解信套语功能匹配和调解信的书写。</li> </ul>   |
| 教学策略   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 以项目引导为切入点，进行教学；</li> <li>- 通过提出问题，讨论和总结调解信的定义和作用，教师在线指导；</li> <li>- 在讨论的基础上，总结讲授调解信的定义、作用和写作方法；</li> <li>- 根据讲授的内容，引导学生完成调解信相关练习以加强对所学知识的巩固；</li> <li>- 在教学的过程中，掌握调解信的写作。</li> </ul>  |
| 学习成果   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 能够清楚地了解调解信的定义、作用，注意调解信涉及到的通常是客户投诉，应注意礼貌；</li> <li>- 能够记住调解信的常用格式；</li> <li>- 能够熟练地使用调解信的常用句型和套语；</li> <li>- 能够熟练完成本任务对应的随堂测验、讨论和相关练习</li> </ul>   |
| 教学评价   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 能够积极参与随堂讨论并在讨论板块发言 2 次以上且观点有根据；</li> <li>- 在随堂讨论中要有交际技巧以及团队合作精神</li> <li>- 能够完成随堂测验；</li> <li>- 能够完成单元测试中和本任务相关的题目。</li> </ul>  |
| 学习步骤建议 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 参与教师设置的问题；</li> <li>- 学习《Writing a Letter of Adjustment》教学视频；</li> <li>- 做随堂测验；</li> <li>- 完成《新职业英语》课本和形成性评估手册中关于调解信写作的练习题；</li> <li>- 根据随堂测验和练习情况进行查漏补缺。</li> </ul>  |