

《“三全育人”理念下数字化赋能高职外语
类专业课程思政育人的改革研究与实践》

佐证材料

目 录

第一部分 近年来项目组成员承担的与本项目相关的教科研项目 ..	1
1. “三全育人”理念下的商务英语课程思政的实践研究	1
2. 基于全员化技能竞赛的商务英语专业课堂教学改革探究	9
3. 新时代高职外语专业课程思政育人育才实践路径研究	4
4. 课程思政示范课程、课程思政教学名师培育项目	5
5. 基于 PVAR 理论的粤西地区农产品跨境电商产业提升应用研究	6
6. 茂名跨境电商语言服务的协同发展研究	7
7. 语用视角下的跨境电商交际话语研究	9
8. 精品在线开放课程	9
第二部分 近年来项目组成员的与本项目相关的的获奖情况	12
1. 广东省高校外语课程思政教学比赛一等奖	12
2. 广东省信息化教学大赛三等奖	12
3. 学校 2022-2023 学年度教师教学能力比赛一等奖	12
4. 学校课程思政示范课说课比赛一等奖	14
5. 学校 2020-2021 学年度教师教学能力比赛三等奖	12
6. 学校 2020-2021 年度优秀班主任	15
7. 学校 2019-2020 年度优秀班主任	12
8. 2021-2022 年度广东省职业技能大赛英语口语比赛二等奖 ..	16
9. 2019-2020 年度广东省职业技能大赛英语口语比赛三等奖 ..	12
10. Motalk 英文晨读大赛	17

第三部分 近年来项目组成员发表的与本项目相关的的研究成果	25
1. 广东省“课堂革命”优秀案例	25
2. 校级课程思政教育案例	25
3. 茂名跨境电商语言服务协同发展	25
4. 礼貌原则在跨境电商客服英语沟通中的应用	30
5. Research on Management Conflict Matrix of Cross-border E-commerce Logistics Based on TRIZ Model	32
6. 高职院校商务英语专业“全员化技能大赛”的实践研究 ...	37
7. 新时代高职外语专业学生自主学习能力的培养	39
8. 中国学生外语课堂学习焦虑分析	41

第一部分

近年来项目组成员承担的与本项目相关的教科研项目

1. “三全育人”理念下的商务英语课程思政的实践研究

茂名职业技术学院文件

茂职院〔2022〕104号

茂名职业技术学院关于公布2022年度 校级教科研立项项目的通知

各系（部）、机关各处（室）：

学校于2022年1月至5月组织开展了2022年校级教科研项目申报立项评审工作。经个人申报、教务处初审、学校学术委员会评审等程序后，确定2022年校级教科研项目立项24项。其中：重点科研项目2项，一般科研项目12项，一般教科研项目10项，经公示无异议后，现予公布。

本次立项的校级教科研项目研究时间为2022年9月至2024年8月，教科研项目验收标准和资助经费使用按学校相关规定和要求执行。请立项单位（部门）切实加强对项目管理、指导和支持，各项目负责人精心组织，认真实施，按时高质量完成。

附件：茂名职业技术学院2022年度校级教科研立项项目一览表

项目一览表



序号	项目名称	项目负责人	经费	项目类型	承担部门	项目组成员	经费来源
18	OBE理念下高职建筑类专业课程思政融入路径探索与研究	谭小燕	0.2	一般教研	土木工程系	钟庆红 黄进禄 吴桃春 李振潭 李晓 张淑红 田德武	学院科研项目经费
19	高职院校传媒类专业多元共建共享共研式课程思政资源库研究与实践	周鹏	0.2	一般教研	人文与传媒系	吴家豪 张慧 王盛南 杨肖 伍世达 戴灵敏	
20	“三全育人”理念下的商务英语课程思政的实践研究	阮斯媚	0.2	一般教研	经济管理系	钟诗微 陈冠宇 陈科 陈伟霞 何靖雯	
21	“课程思政”视阈下高职院校法治育人模式研究——以《经济法基础》课程为例	余超婷	0.2	一般教研	马克思主义学院	宋舒 梁辉良 周虾娇 车小玲	
22	课程思政融入高职《石油加工生产技术》课程的教学设计研究	侯兰凤	0.2	一般教研	化学工程系	陈少峰 王春晓 邓小玲 张小凤	
23	传统文化融入高职院校思政教育路径探析	周虾娇	0.2	一般教研	马克思主义学院	宋舒 江桂杏 车小玲 余超婷	
24	基于探究社区理论的高职混合式教学模式设计与实证	罗颖	0.2	一般教研	经济管理系	柯春媛 刘涛 卓良琪 戴甘露 赖林琳 高翔	

2. 基于全员化技能竞赛的商务英语专业课堂教学改革探究

(1) 立项文件

茂名职业技术学院文件

茂职院〔2019〕78号

茂名职业技术学院关于公布2019年度 校级教研科研立项项目的通知

各系（部）、机关各处室：

学校于2019年4月至6月组织开展了2019年校级教研科研项目立项申报评审工作。经学校研究，同意对2019年24项校级教研科研项目进行立项。其中重点科研项目2项，一般科研项目12项，一般教研项目10项。现予以公布。

本次立项的校级教研科研项目研究时间为2019年8月至2021年8月。教研科研项目资助经费使用和验收标准按学校相关规定和要求执行。望各单位（部门）切实加强立项项目研究工作的

管理、指导和支持，各项目负责人结合本单位（部门）实际进行精心组织，认真实施，按时高质量完成。

附件：茂名职业技术学院2019年度校级教研科研立项项目一览表



- 1 -

序号	项目名称	经费(万元)	承担部门	负责人	立项类型	项目组成员	经费来源
23	《自动控制原理与系统》教学改革及在线课程建设研究	0.2	机电信息系	林静	一般教研项目	叶石华 王开 曾宪桥 林珍梅 柯娜	学院科研项目经费
24	基于全员化技能竞赛的商务英语专业课堂教学改革探究	0.2	经济管理学系	阮斯媚	一般教研项目	钟诗微 陈冠宇 陈科 陈伟霞	

(2) 结题文件

茂名职业技术学院文件

茂职院〔2021〕143号

关于公布2021年到期校级教研科研项目 结题验收评审结果的通知

各系（部）、机关各处（室）：

2021年11月18日下午，学院学术委员会对2021年到期的37项校级教研科研项目进行了结题验收评审工作。根据《关于公布2018年度校级教研科研立项项目的通知》（茂职院〔2018〕95号）和《关于组织申报2019年度校级教研科研项目的通知》（茂职院〔2019〕29号），结合立项申报时提出的研究内容及其完成程度，形成结题验收结论。决定对“装配式建筑在粤西地区新农村建设中的推广应用研究”等30项教研科研项目予以结题验收通过；对“公共场所灯光智能控制”予以结题验收不通过；对“基于国学教育对高职学生人文素质提升的策略研究”等2项教研

项目予以延期，按照相关规定延期1年；对“茂名市A级旅游景区网络关注度时空分布特征及其影响因素研究”等4项教研项目予以撤项。撤项的项目，收回未用的经费，项目负责人2年内不得申报校内项目。以上项目验收评审结果已进行公示，经公示无异议，现予公布。

特此通知。

附件：2021年到期校级教研科研项目结题验收评审结果一览表



- 1 -

序号	项目名称	立项年度	项目类型	经费(万元)	项目负责人	验收结论
14	以视觉图形法为教学载体，推进高职室内设计专业教学资源库建设与应用	2019	一般教研项目	0.2	黄雯	通过
15	基于“工作室”化工学结合的软装设计课程改革研究	2019	一般教研项目	0.2	吴伟	通过
16	高职院校电梯工程技术专业人才培养模式改革与实践研究	2019	一般教研项目	0.2	曾宪桥	通过
17	《自动控制原理与系统》教学改革及在线课程建设研究	2019	一般教研项目	0.2	林静	通过
18	基于全员化技能竞赛的商务英语专业课堂教学改革探究	2019	一般教研项目	0.2	阮斯媚	通过
19	知母多糖的提取分离及降血糖作用机制研究	2018	一般科研项目	0.4	侯红瑞	通过
20	冷冻破壁法提取紫草中紫草素制备天然功效型唇膏	2018	一般科研项目	0.4	邓小玲	通过
21	多功能二硫化钼光热纳米材料的制备、表征	2018	一般科研项目	0.4	黎宝乐	通过
22	海藻中紫外吸收活性成分的提取及防晒霜的制备	2018	一般科研项目	0.4	林洁	通过
23	基于互联网+的《油品分析》课堂教学探索	2018	一般教研项目	0.2	张小凤	通过

3. 新时代高职外语专业课程思政育人育才实践路径研究

广东省教育科学规划领导小组办公室

广东省教育科学规划领导小组办公室关于公布 2022年度教育科学规划课题（高等 教育专项）立项名单的通知

各有关高校：

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和全国教育大会精神，充分发挥高校在学科、人才和平台优势，服务支撑国家和省决策部署，经学校推荐、省教育科学规划办组织专家评审，现将批准立项的2022年度教育科学规划课题（高等教育专项）（见附件）下达到各高校。

请各高校按照国家和省相关科研项目管理办法，统筹安排项目资金，加强资金管理，督促项目承担人按照项目申请书开展研究工作，跟进并协助解决项目实施过程中遇到的问题，确保研究工作顺利推进。省教育科学规划办将适时组织抽查工作。

附件：2022年度广东省教育科学规划课题（高等教育专项）
立项名单

广东省教育科学规划领导小组办公室

2022年9月1日

（联系人及电话：黄春波，020-37628271）

640	2022GXJK640	与阳江五金刀剪产业集群相融合的高水平专业群建设模式研究——以阳江职院省级市场营销高水平专业群为例	杨伟	阳江职业技术学院
641	2022GXJK641	基于“产教科创赛”模式提升食品人才培养质量的研究与实践	陈铭中	阳江职业技术学院
642	2022GXJK642	“新师范”背景下地方师专院校教育数据治理体系的建构与实践——以湛江幼儿师范专科学校为例	陈文沛	湛江幼儿师范专科学校
643	2022GXJK643	基于大学生抑郁症的心理剧创作实践研究	黄霞	湛江幼儿师范专科学校
644	2022GXJK644	雷州方言区普通话水平提升策略研究	朱月明	湛江幼儿师范专科学校
645	2022GXJK645	课程思政视角下高职美育的实践研究	贲雯	茂名职业技术学院
646	2022GXJK646	新时代高职外语专业课程思政育人育才实践路径研究	阮斯媚	茂名职业技术学院
647	2022GXJK647	传统文化视域下高职院校学生文化自信培育现状、影响因素及对策研究	田飞	广东茂名幼儿师范专科学校
648	2022GXJK648	智能手机对高职院校学生学习倦怠影响的实证探索与教育对策研究	袁文萍	广东茂名幼儿师范专科学校
649	2022GXJK649	“美育”视域下传统乐舞融入幼儿教育课程体系研究	肖文朴	广东茂名幼儿师范专科学校
650	2022GXJK650	“三融”视角下我校健康大数据管理与服务专业人才培养实践路径研究	陈海宇	肇庆医学高等专科学校

4. 《商务英语视听说》《大学英语》课程思政示范课程、课程思政教学名师培育项目

茂名职业技术学院文件

茂职院〔2023〕6号

关于公布课程思政示范项目立项的通知

各系（部）、机关各处（室）：

根据《教育部办公厅关于开展课程思政示范项目建设工作的通知》（教高厅函〔2021〕11号）文件精神，为全面推进学校课程思政建设，充分发挥课堂教学主渠道在高校思想政治工作中的作用，学校组织开展了课程思政示范项目评审立项工作。经各系（部）申报、教务处审查、学校教学工作委员会评审和审定，确定“石油加工生产技术”等24项为课程思政示范项目，经公示无异议，现予以公布。

一、本次立项的课程思政示范项目研究时间为2023年1月至2025年1月。

二、课程思政教学名师培育项目和课程思政教学团队培育项目在建设期满，学校将组织结题验收，验收通过的培育

项目将直接确定为课程思政示范项目，验收未获得通过的培育项目将予以撤销。

三、学校从课程思政示范项目中择优推荐申报省课程思政示范项目。各系（部）要高度重视，多措并举支持项目建设，各项目负责人要积极组织项目组成员按照立项申请书所确定的实施方案及实施计划，认真做好项目的建设工

附件：课程思政示范项目立项一览表



附件

课程思政示范项目立项一览表

序号	类型	项目名称	项目负责人	项目组成员
1	课程思政教学名师培育项目	石油加工生产技术	侯兰凤	/
2		心理健康教育	周海丽	/
3		旅游政策与法律法规	程鹏	/
4		大学英语	徐雪	/
5	课程思政教学团队培育项目	石油加工生产技术	陈少峰	侯兰凤、王春晓、邓小玲、张小凤、董利魏中颺
6		化妆品原料	王丹菊	林洁、李文成、黎春怡、胡鑫鑫、梁志周楚缘、赖谷仙、魏中颺
7		食品理化检测技术	张榕欣	左映平、刘影、吕秋洁、孙国勇、魏中颺
8		工程造价专业课程群	钟庆红	冯川萍、程肖琼、邱锡寅、李晚、谭小燕杨木兰
9		情系“社区”，扎实“工作”《社区工作》	谢小兰	陈珍珍、宋舒、梁伟志、麦敏君、周海丽梁燕（思政）、周虹娇
10		应用数学	彭仲元	黄丽、黄云骥、梁燕（思政）、赫英迪徐雪、冯萍、黄进禄
11		大学英语	徐雪	黄丽、周虹娇、梁燕（社科）、陈舒赖春常、谭俊梅、林伟丽
12	课程思政教学研究示范中心	茂名职业技术学院课程思政教学研究示范中心	梁辉良	宋舒、魏中颺、车小玲、梁培溶、黄林莉周虹娇、江桂杏、崔玉莹、伍应洪、周吴梁燕（思政）、韩伟琦、黄亚林、李小明潘坤才、吴家豪、苏冬昕、李梓萌、李宇威沈浪、陈珍珍、谢小兰、梁伟志、麦敏君周海丽、黄丽、彭仲元、巫均平、安勇成钟庆红、赵丽金、阮斯媚、张亚洲
13	课程思政示范课程	石油加工生产技术	侯兰凤	陈少峰、王春晓、邓小玲、张小凤
14		化妆品原料	王丹菊	林洁、李文成、黎春怡、胡鑫鑫、梁志周楚缘、赖谷仙、魏中颺
15		电商视觉设计	张亚洲	周洁文、陈桥君、罗俭、陈永梅、何晓园廖欣雨、赵波
16		网站前端交互技术	陈胜娣	沈大旺、张劲勇、陈凡建、张雨妹、付玉珍谭彩明、何露露

序号	类型	项目名称	项目负责人	项目组成员
17		机械制图	巫均平	安勇成、崔玉莹、柯娜、杨云兰、陆叶、王开曾宪桥
18		建筑构造与设计	钟庆红	冯川萍、谭小燕、邱锡寅
19		图片制作基础	沈浪	吴家豪、梁辉良、宋舒、杨肖、梁艺恒、张慧谭彩明
20		全国导游基础知识	张琳	梁逸更、麦慕贞、程鹏、张晓玲
21		前厅客房服务与管理	程鹏	张琳、梁逸更、魏中颺
22		商务英语视听说	阮斯媚	钟诗徽、陈冠宇、陈科、陈伟霞江静、刘峻兵
23		大学英语	徐雪	黄丽、周虹娇、梁燕（社科）、陈舒、赖春常谭俊梅、林伟丽
24		应用数学	赫英迪	文伟、彭仲元、黄云骥、莫海龄、葛琳

5. 基于 PVAR 理论的粤西地区农产品跨境电商产业提升应用研究



	A	B	C	D	E
32	29	“粤西数谷”创新生态系统培育及治理研究：基于颠覆性创新的分析框架	欧春尧	粤东西北专项	广东海洋大学
33	30	潮汕历代词文献整理与研究	刘梓楠	粤东西北专项	韩山师范学院
34	31	粤西海洋文化话语逻辑及其身份价值研究	蔡卫华	粤东西北专项	岭南师范学院
35	32	明清至民国时期雷州半岛民间历史文献整理与研究	赖彩虹	粤东西北专项	岭南师范学院
36	33	粤西濒危民俗体育文化挖掘、整理与保护研究	韩青松	粤东西北专项	湛江科技学院
37	34	湛茂都市圈产业协同的测度与路径选择	张小永	粤东西北专项	湛江科技学院
38	35	抗日战争时期内迁华南高校在粤北的办学研究	廖益	粤东西北专项	韶关学院
39	36	粤北生态特别保护区建设背景下生态搬迁安置区农户生计脆弱性评估和对策研究	龚晶晶	粤东西北专项	韶关学院
40	37	南岭国家公园生态保护与社区发展的协调机制及实现路径研究	张敏敏	粤东西北专项	韶关学院
41	38	新时代农村网民网络社会情绪表达：类型、特征及疏导——以粤北地区为例	朱代琼	粤东西北专项	韶关学院
42	39	粤东西北农村劳动力流动对县域结构红利的影响机理及效应研究	欧阳博强	粤东西北专项	韶关学院
43	40	乡村振兴战略下粤东客家传统民间工艺的发展与创新研究	梁嘉	粤东西北专项	嘉应学院
44	41	基于PVAR理论的粤西地区农产品跨境电商产业提升应用研究	刘峻兵	粤东西北专项	茂名职业技术学院
45	42	云浮南药基地“粮农转药农”情况调查及未来发展研究	林高标	粤东西北专项	广东云浮中医药职业学院

6. 茂名跨境电商语言服务的协同发展研究

(1) 立项文件

茂名市哲学社会科学规划领导小组办公室文件

茂社科规划办〔2021〕2号

关于茂名市2021年度哲学社会科学规划 共建项目立项的通知

各相关单位：

你单位申报的茂名市2021年度哲学社会科学规划共建项目，经专家评审，现予发布。今年共立项共建项目25项（名单附后），项目研究经费由各单位自筹，实行统一管理。

为体现政府课题工作应有的权威性和严肃性，并体现对学术风气的引导作用，今年的课题工作严格落实“严进严出”方针。在评选申报课题环节，凡是关系比较复杂、可能对评

选工作造成人情干扰的专家，一律不请作评委。后面的结题评审，我们也将从严把关，能结的结，不能结的不结，确保课题成果质量。希望各相关负责人珍惜入选机会，以严肃认真的态度做好调查研究和论文撰写，按时间要求提交优良学术成果。

也请贵单位认真做好立项课题的服务和管理工作，组织你单位市社科规划项目负责人认真学习《茂名市哲学社会科学规划项目管理办法》（茂府办〔2012〕50号），提高项目负责人的责任感和紧迫感，确保按计划高质量完成研究任务。

联系人：姜桂义

电话：2910321

地址：茂名市油城五路28号市委大院5栋3楼

附件：茂名市2021年度哲学社会科学规划课题共建立项表

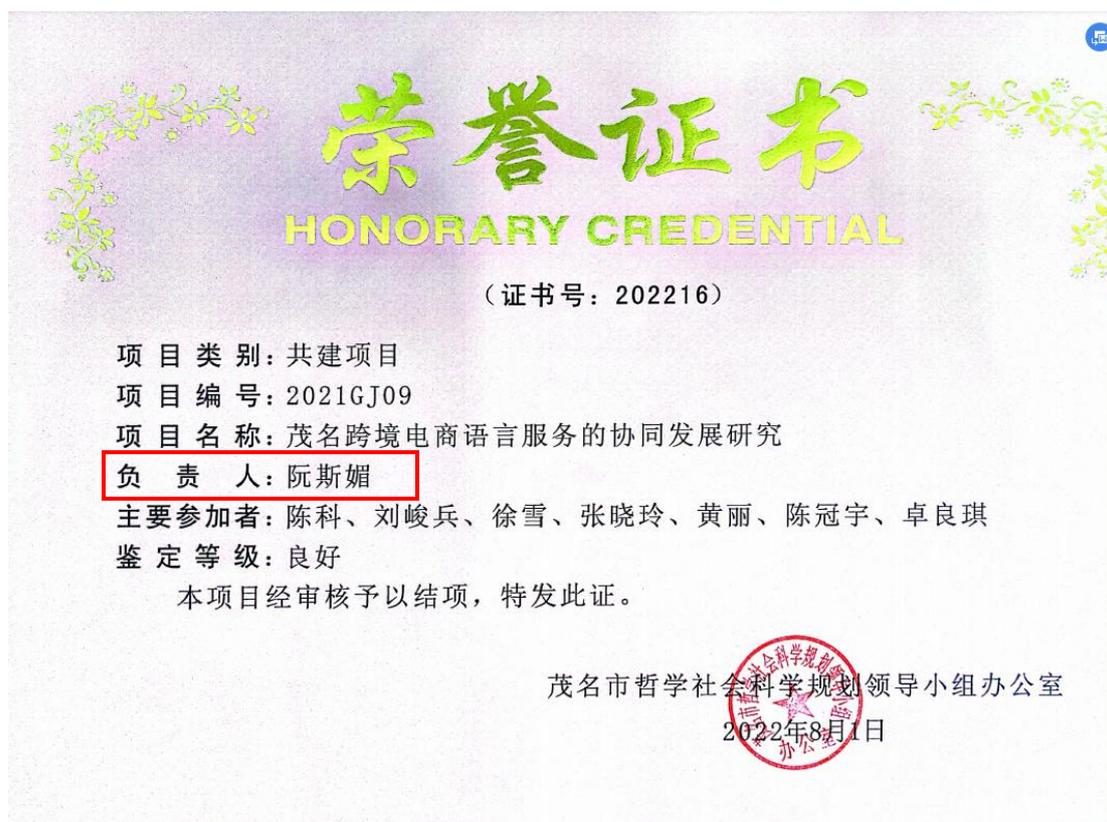
茂名市哲学社会科学规划领导小组办公室

2021年7月2日

2021年度茂名市哲学社会科学规划共建项目表

序号	项目名称	项目类别	负责人	所在部门
1	与世界共处 与家乡同行——后疫情时代粤西籍海外留学生“家国认同”调查研究	共建项目	周莹	广东石油化工学院
2	滨海城市居民休闲体育行为空间需求与供给研究——以茂名市为例	共建项目	蒋士亚	广东石油化工学院
3	冼夫人音乐舞蹈文化发展研究	共建项目	麦雯	广东石油化工学院
4	茂名市体育文化旅游产业融合问题研究	共建项目	朱伟婵	广东石油化工学院
5	组织声望视阈下高州会馆参与茂名打“侨”牌的动因研究	共建项目	赵启栋	广东石油化工学院
6	中国足球赛场球迷的越轨行为与控制对策研究——基于社会心理学视角	共建项目	陈亮	广东石油化工学院
7	以“人民为中心”视角下的茂名地区非遗音乐文化传承发展因应策略研究	共建项目	吕春媚	广东石油化工学院
8	多模态话语视角下潘茂名文化品牌外宣翻译研究	共建项目	钟诗微	茂名职业技术学院
9	茂名跨境电商语言服务的协同发展研究	共建项目	阮斯媚	茂名职业技术学院
10	基于空间叙事视角下茂名革命老区的设计研究	共建项目	贲雯	茂名职业技术学院
11	新时代下茂名红色资源融入高职院校思政课实践育人研究	共建项目	余超婷	茂名职业技术学院

(2) 结题文件



7. 语用视角下的跨境电商交际话语研究

(1) 立项文件

茂名市科学技术局文件

茂科字〔2020〕36号

关于下达2020年茂名市科技计划立项项目的通知

各有关单位：

现将2020年茂名市科技计划立项项目下达给你们。请各区、县级市科工商务局、各经济功能区科技管理部门及各相关主管部门协助做好项目实施和跟踪管理工作。项目承担单位要积极筹措资金，认真组织好项目的实施工作，努力实现项目的预期

目标。项目完成后，要做好总结和结题验收工作，并把有关材料报市科技局。

附：《2020年茂名市科技计划立项项目表》



公开方式：主动公开

593	590	适用于夏热冬暖地区居住建筑的新风系统		
594	591	基于“互联网+”高职院校实训室设备管理系统研究与开发	茂名职业技术学院	张劲勇
595	592	数字化远程通信技术联合微课制作技术在药品检验课程的实践路径研究	广东茂名健康职业学院	陈小婉
596	593	一种跨平台跨网段可统一管理的多媒体教学系统的研究	茂名职业技术学院	沈大旺
597	594	时间共享型社区商业服务与管理系统的研究	茂名开放大学（原茂名广播电视大学）	谭子会
598	595	互动媒体更新下茂名公共空间展示设计的创新与运用	茂名职业技术学院	贲雯
599	596	《智慧校园平台下的教务管理系统的构建与实施》	广东茂名健康职业学院	许泽壮
600	597	基于triz方法构建外贸第四方物流体系模型研究	茂名职业技术学院	刘峻兵
601	598	语用视角下的跨境电商交际话语研究	茂名职业技术学院	阮斯媚

(2) 结题文件

项目编号: 2020598

茂名市科技计划项目 结题验收书

项目名称: 语用视角下的跨境电商交际话语研究
 下达文件编号: 茂科字(2020)86号
 承担单位: 茂名职业技术学院
 验收形式: 评审
 组织验收单位: 茂名市科技局
 验收日期: 2022年4月

茂名市科学技术局
二〇二〇年十月制

验收组成员			
姓名	单位	职务、职称	签名
罗永华	广东石油化工学院	教授	罗永华
杨娟娟	广东石油化工学院	副教授	杨娟娟
袁璐	广东机电职业技术学院	副教授	袁璐

验收组意见

学院科研组组织专家对茂名职业技术学院承担的茂名市科技计划项目《御用视角下的跨境电商交际话语研究》(项目编号: 2020598)进行材料验收。验收专家组认真审核了相关材料,并进行了相关评审,形成验收意见如下:

1. 提交的验收资料齐全,符合科技计划项目验收要求;
2. 项目对语用理论中的礼貌原则进行了深入的研究,把它运用于跨境电商的交际话语研究中,给跨境电商英语客服的实践提供了理论支持,理论指导实践,取得了预期效果,技术指标达到了相关要求;
3. 项目组提供的成果根据项目书所列:公开发表论文2篇;
4. 项目经费为自筹经费,使用合理,符合项目经费使用管理规定。

验收专家一致同意通过验收。

验收组组长签字: 罗永华

市科技局意见

同意验收意见



负责人签字: _____ 日期: _____

8. 《商务英语视听说》校级精品在线开放课程

茂名职业技术学院

学术委员会会议纪要

2020 (1)

茂名职业技术学院 2020年9月18日

2020年9月18日下午,学院在北校区综合楼三楼第一会议室召开了学术委员会会议,会议由张庆主任委员主持。会议对我校2个省级工程技术研究中心进行了动态评估,对2020年校级教研项目和2020年校级精品在线开放课程进行了立项评审。会议纪要如下:

一、高校类省级工程技术研究中心动态评估

会议根据《广东省科学技术厅 广东省教育厅关于开展高校类省级工程技术研究中心动态评估工作的通知》(粤科函产字〔2020〕535号)要求,从工程技术研发能力与水平、科技成果转化与行业贡献、学科专业发展与人才培养、开放共享及运行管理、经费投入和使用等5个方面对我校广东省精细化学品(粤西)工程技术研究中心和广东省智能制造装备工程技术研究中心2个省级工程技术研究中心进行了动态评估,评估结果为合格。会议要求2个省级工程中心负责人要组织团队针对评估的一级指标及二级指标,进一步挖掘和完善材料;要求各系(部)主任进一步利用好工程中心平台,合理组织团队和开展项目研究,充分发挥工程中心的作用。

二、2020年校级教研科研项目立项评审

2020年校级教研科研项目网络评审同意票数超过三分

之二的科研和教研项目各为11项。会议根据《关于组织申报2020年度校级教研科研项目的通知》(茂职院〔2020〕31号)及相关管理办法要求,同意“普通车床加装安全装置研究”等11项科研项目立项;同意“基于职业技能提升的模具设计与制造专业现代学徒制的课程体系建设研究与应用”等11项教研项目立项(见附件1)。

三、2020年校级精品在线开放课程立项评审

会议根据《关于组织申报2020年校级精品在线开放课程建设项目的通知》(教务处〔2019〕23号)及相关管理办法要求,依据教学工作委员会委员对2020年校级精品在线开放课程从高到低的打分结果,同意“旅游地理”等25门精品在线开放课程立项建设(见附件2)。

出席:王开、文伟、叶石华、张庆、陈列、宋舒、李翠芬、周洁文、崔萍、梁蕤、董利、曾萍

请假:车文成、谈毅

列席:孙国勇

附件 2

2020年校级精品在线开放课程 评审结果一览表

序号	课程名称	负责人	所属单位
1	旅游地理	雍玉凤	经管系
2	商务英语视听说	阮斯媚	经管系
3	应用数学	黄云骥	社科基础部
4	公路工程造价及软件应用	邵洪清	土木系
5	油品储运技术	侯兰凤	化工系
6	计算机辅助设计(CAD与天正)	李晓	土木系
7	综合布线工程	周勇	计算机系
8	食品营养与健康	张榕欣	化工系
9	商务英语函电(外贸函电)	陈冠宇	经管系
10	网站前端交互技术	陈胜娣	计算机系
11	电工与电子技术	蔡美丹	机电系

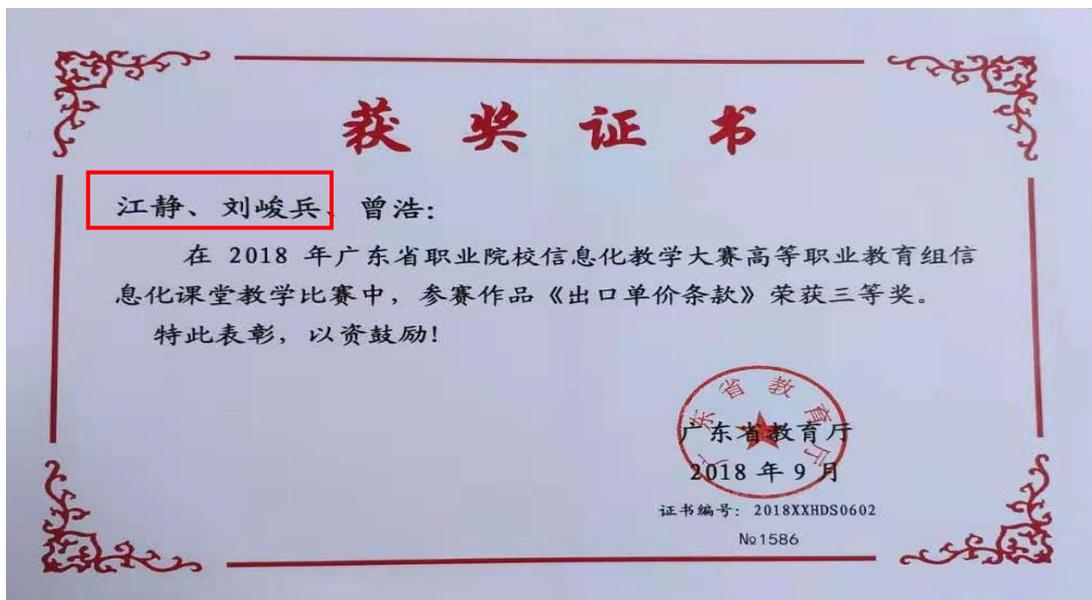
第二部分

近年来项目组成员发表的与本项目相关的的获奖情况

1. 广东省高校外语课程思政教学比赛一等奖



2. 广东省信息化教学大赛三等奖



3. 学校 2022-2023 学年教师教学能力比赛一等奖

茂名职业技术学院文件

能大赛教学能力比赛，其中公共基础课程组 2 项，专业课程一组 3 项，专业课程二组 3 项。以上评审结果和推荐省赛项目经公示无异议，现予以公布。

茂职院〔2023〕69 号

附件：2022-2023 学年教师教学能力比赛评审结果一览表

关于公布 2022-2023 学年度教师教学能力比赛评审结果的通知



各系（部）、机关各处（室）：

根据《广东省教育厅关于举办 2023 年省职业院校技能大赛教学能力比赛的通知》文件精神及《关于开展 2022-2023 学年度教师教学能力比赛的通知》（茂职院〔2023〕31 号）文件要求，学校组织开展 2022-2023 学年度教师教学能力比赛。经教师报名、系（部）推荐、专家组评审等环节，最终评选出一等奖 3 项，二等奖 4 项，三等奖 4 项。按照《广东省教育厅关于举办 2023 年省职业院校技能大赛教学能力比赛的通知》有关推荐省赛项目要求，学校遴选出《投身崇德向善的道德实践》等 8 个项目参加 2023 年省职业院校技

- 1 -

- 2 -

序号	系部	参赛组别	团队负责人	团队成员	参赛课题	获奖等级	是否推荐参加省赛
6	土木工程系	专业二组	何悦宁	吴伟 杨胤 李翠芬	标志的图形设计	三等奖	否
7	计算机工程系	专业二组	简治平	龚建锋 谭彩明 梁伟东	Apache 服务器架设——向世界展示我们的“首页”	三等奖	否
8	经济管理系	专业一组	阮斯媚	刘峻兵 江静 何靖雯	跨境电商营销——赋能非遗竹编出海	一等奖	是
9	土木工程系	专业一组	吴桃春	谭小燕 杨振宇 吴嘉霖	打造宜人小户型居住空间	二等奖	是
10	土木工程系	专业一组	关田生	陈娜 曾浩	推动装配式技术、助力高质量发展——《建筑材料》	三等奖	是
11	经济管理系	专业一组	梁子成	刘涛 陈梅	现代物流仓储管理	三等奖	否

- 4 -

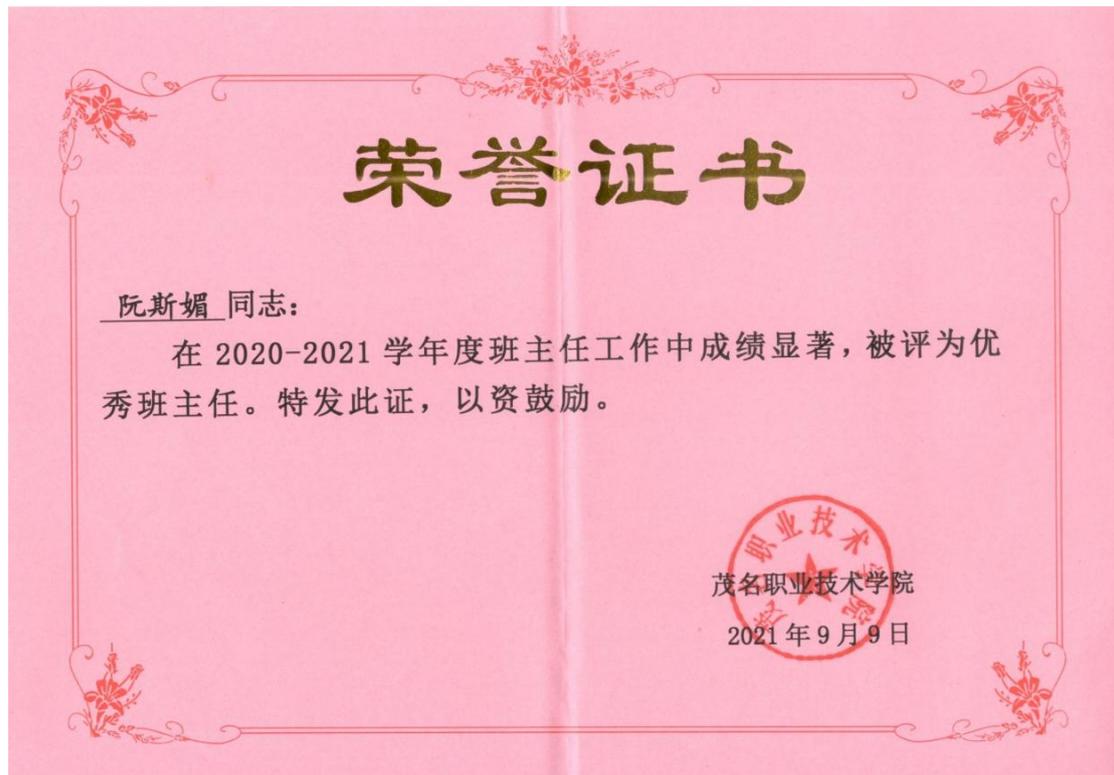
4. 学校课程思政示范课说课比赛一等奖



5. 学校 2020-2021 学年度教学能力比赛三等奖



6. 学校 2020-2021 年度优秀班主任



7. 学校 2019-2020 年度优秀班主任



8. 2021-2022 年度广东省职业技能大赛英语口语比赛二等奖



9. 2019-2020 年度广东省职业技能大赛英语口语比赛三等奖



10. MoTalk 英文晨读大赛获奖

10.1 2020 年指导学生参加广东省高职院校首届 MoTalk 英文晨读大赛获奖 6 项

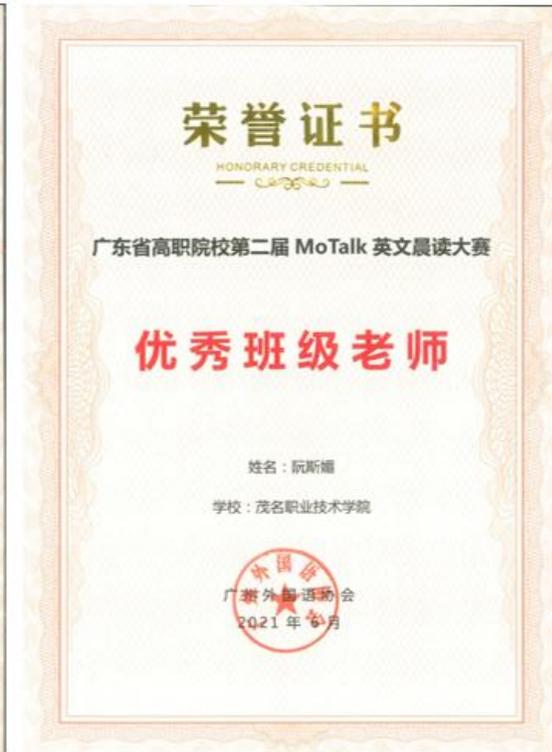
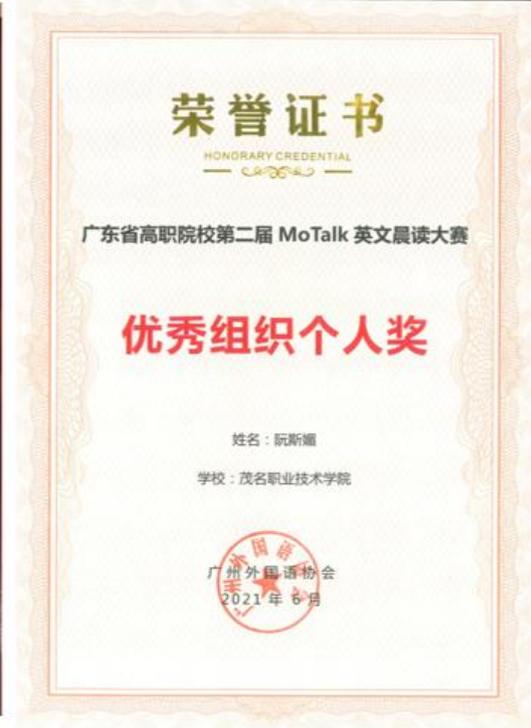




10.2 2021 年指导学生参加广东省高职院校第二届 MoTalk 英文晨读大赛获奖 12 项







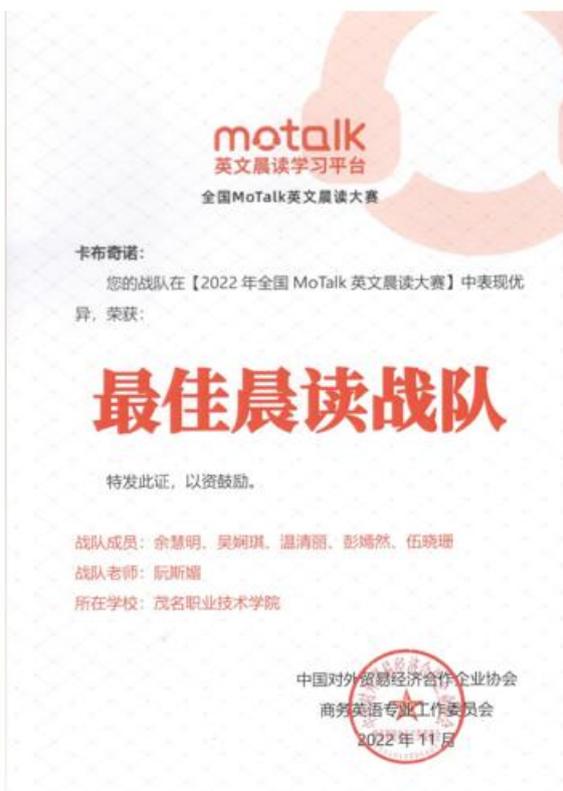


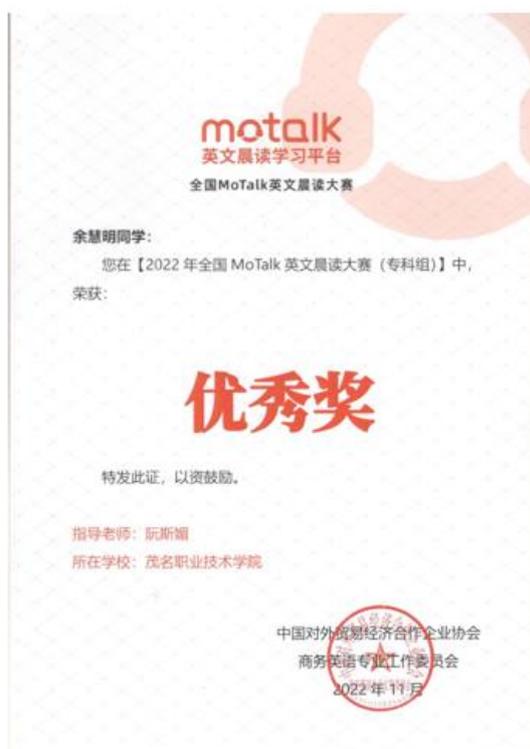
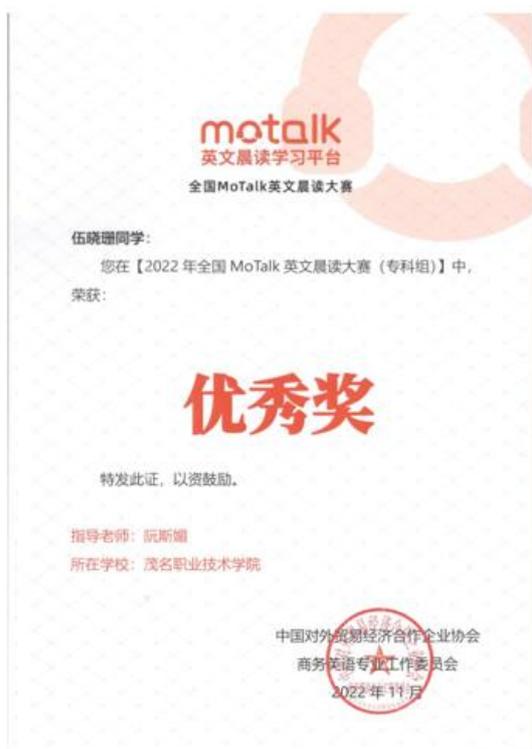
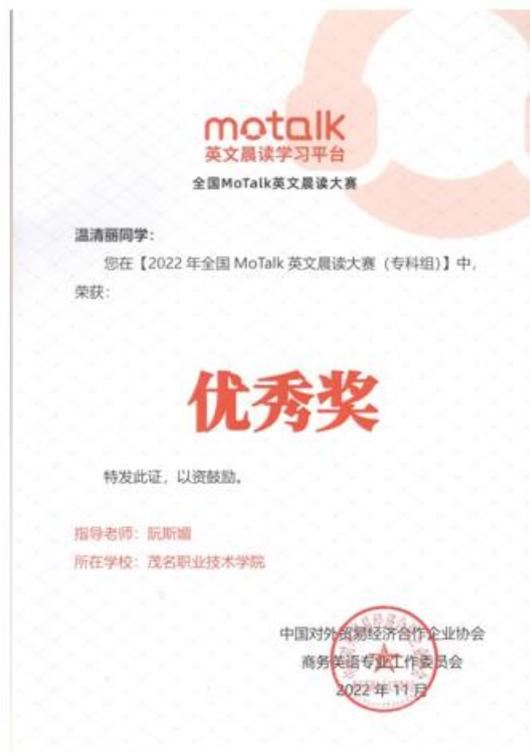


10.3 2022 年指导学生参加暑假晨读打卡挑战赛获奖 2 项



10.4 2022 年指导学生参加全国 MoTalk 英文晨读大赛获奖 8 项





第三部分

近年来项目组成员发表的与本项目相关的的研究成果

1. 广东省“课堂革命”优秀案例

**广东省教育厅关于公布 2021 年高等职业教育
“课堂革命”典型案例的通知**

各高等职业院校、本科层次职业学校：

根据《广东省教育厅关于做好 2021 年高等职业教育“课堂革命”典型案例认定工作的通知》，经学校申报、专家评审和公示等环节，认定 101 个案例为 2021 年高等职业教育“课堂革命”典型案例，现予以公布。

附件：2021 年高等职业教育“课堂革命”典型案例



广东省教育厅

78	茂名职业技术学院	沉浸式教学方法在《国际贸易实务》课堂革命中的成功应用	江静
----	----------	----------------------------	----

2. 课程思政教育案例：《商务英语视听说（三）》企业文化情境课堂教学案例、《国际贸易实务》的隐性思政实践、文化自信背景下“一核二抓三融入”的《大学英语》课程思政建设案例

关于2023年校级课程思政教育案例评审结果的公示

文章来源: 更新时间: 2023-04-23 16:01:36 点击次数: 363

各系（部）、机关各处室：

根据《广东省教育厅关于做好2023年省高职院校课程思政示范计划申报工作的通知》（粤教职函〔2023〕8号）要求，学校开展了省高职院校课程思政示范计划申报推荐评审及校级课程思政教育案例立项评审。经校外专家评审、学校教学工作委员会审议，拟立项《赓续红色血脉，传承红色基因——<展会展示设计>课程思政案例》等16项为校级课程思政教育案例。现将拟立项名单予以公示（见附件）。公示时间从2023年4月23日至2023年4月27日止。在此期间，若对以上结果有异议，请电话或书面向学院教务处或学院纪检监察部门反映。如果是书面反映要签署真实姓名，要有具体事实，以便联系与核查。

学院教务处办公室联系人：孙国勇 电话：2920100

学院纪检监察办公室联系人：梁亚成 电话：2920095

附件：2023年校级课程思政教育案例评审结果一览表

教务处

2023年4月23日

2023年校级课程思政教育案例评审结果一览表

序号	课程思政教育案例名称	负责人
1	赓续红色血脉，传承红色基因——《展会展示设计》课程思政教育案例	贲雯
2	“三全育人、五段递进”课程思政教学改革实践——《UI设计》课程思政教育案例	周洁文
3	树立标准观念，弘扬科学精神，培养大国工匠——《螺纹的画法》课程思政教学案例	安勇成
4	“心德双育、三维协同、五环体验”课程思政混合式教学改革模式实践——以《心理健康教育》课程为例	周海丽
5	“自然融入润无声，同向同行相益彰”——《板的BIM建模》课堂思政教育案例	程肖琼
6	文化自信背景下“一核二抓三融入”的《大学英语》课程思政建设案例	徐雪
7	思政引领，铸魂育人——《商务英语视听说（三）》企业文化情境课堂教学案例	阮斯媚
8	价值引领精神重塑，知行统一格局打开——《国际贸易实务》的隐性思政实践	江静

3. 茂名跨境电商语言服务协同发展

Shanghai Business
4月刊 2022

茂名跨境电商语言服务协同发展研究

基金项目：茂名市 2021 年度哲学社会科学规划共建项目《茂名跨境电商语言服务的协同发展研究》（项目编号：2021GJ09）阶段性成果之一
阮斯媚

【摘要】 茂名市是中国的第五批跨境电商综合试点地区，也是致力于打造农产品跨境电子商务先行试验区，语言服务可以助推茂名跨境电商的蓬勃发展。文章分析茂名跨境电商语言服务协同发展的重要性，立足于茂名跨境电商发展面临的语言挑战与机遇，提出加大对跨境电商语言服务人才的培养、给跨境电商客服人员提供语言培训、建立语言资源库的协同发展策略。

【关键词】 跨境电商；语言服务；商务英语；语言培训

一、引言

跨境电商作为新业态正在我国蓬勃发展，2012 年杭州成为全国首个跨境电子商务综合试验区，自 2015 年起，国务院已分五批设立 105 个跨境电商综试区。根据海关总署的统计数据，2021 年我国跨境电商进出口 1.98 万亿元，增长 15%；其中出口 1.44 万亿元，增长 24.5%。跨境电商延续良好发展态势，成为外贸稳增长的主要力量之一。

2020 年 5 月 6 日，国务院发布的《国务院关于同意在雄安新区等 46 个城市和地区设立跨境电子商务综合试验区的批复》（国函〔2020〕47 号）文件明确了在茂名市设立跨境电子商务综合试验区。自此，茂名市正式成为中国的第五批跨境电商综合试点。8 月，茂名市政府出台了《中国（茂名）跨境电子商务综合试验区实施方案》，致力打造农产品跨境电子商务先行试验区和立足粤西、辐射大西南地区的跨境电子商务进出口货物集散地。实施跨境电子商务带动行动是茂名电子商务发展九大行动计划之一，而语言服务可以助推茂名跨境电商的蓬勃发展。根据国务院决策部署，茂名复制跨境电子商务综合试验区成熟经验做法，加强部门协同，优化服务。

作者简介：阮斯媚（1986—），女，汉族，茂名职业技术学院讲师，研究方向：应用语言学、英语教学

二、语言经济与跨境电商

语言经济学是一门跨经济学、教育学、语言学等学科的交叉学科。这一概念是由

美国经济学教授 Jacob Marschak 于 1965 年提出,揭示了语言的经济本质,即价值(value)和效用(utility),费用(cost)和效益(benefit)。在语言经济学视角下,语言能力是一种人力资本,外语人才培养是对人力资本生成的一种经济投资。语言经济学可以告诉我们具体某个语言变量是如何影响社会和经济的,以及影响的程度大小。语言经济学的研究就是语言对收入、贸易产生了何种影响;语言经济是怎样形成的等。

我国出口的跨境电商国家主要是使用英语语言进行交流,跨境电商的这些语言服务体现了英语语言的经济价值。国际贸易中的语言障碍类似于进行贸易的两个国家间的地理距离,克服这种距离造成的困难要花费的成本就是支付给翻译人员酬劳。随着跨境电商的蓬勃发展,语言在经济中发挥着越来越重要的作用。

2019 年茂名的外贸口语总额为 170.5 亿元,比 2018 年增长了 34%。茂名的外贸产业中主要是水海产品、劳保用品、竹编制品、服装纺织、家具等传统外贸及石油化工产品。根据 2020 年《中国(茂名)跨境电子商务综合试验区实施方案》,茂名要打造农产品跨境电子商务先行试验区,发挥茂名荔枝、龙眼等特色水果以及罗非鱼、对虾等水海产品产业优势,促进农产品深加工,提高产品附加值。跨境电商作为一种新型的外贸形式,茂名市的主推产业与传统外贸产业不对称。作为水果大市和罗非鱼之乡,茂名的水果和水海产品产量非常可观。2019 年,荔枝的总产值为 512903 万元,龙眼的总产值为 408339 万元,淡水鱼的总产值为 256635 万元。

在政策指导和产业的发展趋势下,茂名的跨境电商有了发展的新动能,以农产品跨境电子商务为突破口,引导茂名传统外贸主导产业发展跨境电子商务,推动产业转型升级。茂名外贸出口区域前三位是东盟、北美洲和欧洲,出口到说英语国家的总值不小。根据茂名海关统计,2021 上半年,茂名市对东盟国家进出口 15.1 亿元,比上年同期增长 20.8%。其中,出口 8.9 亿元,增长 25%;进口 6.2 亿元,增长 15.1%。图 1 和图 2 分别为 2019 年和 2018 年茂名出口到前三区域的总值和茂名出口到说英语主要国家的总值。

由以下数据可知,茂名跨境电商的发展为语言服务的

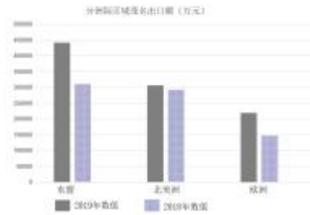


图1 茂名出口前三区域的总值

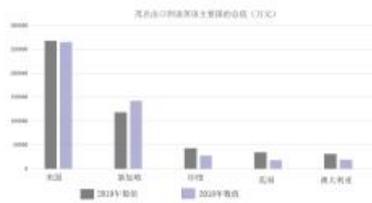


图2 茂名出口说英语主要国家的总值

(数据来源于茂名统计年鉴 2020)

发展带来极大的发挥空间,也有广阔的语言经济效益,从而使茂名更重视语言产业的发展。

三、茂名跨境电商发展面临的语言挑战与机遇

1. 跨境电商以农产品为主,客服沟通有待提高

语言沟通服务是产品交易与信息交换的重要环节,主要体现在产品语言优化、客服及售后沟通等。茂名跨境电商要以农产品为突破口,因此绝大部分为农村电商,客服往往为教育程度不高的农民,沟通能力不高,尤其缺乏英语沟通,无法很好地处理售前咨询及售后产品纠纷问题。而且茂名的传统外贸产业中没有农产品,这反映了目前农产品外贸人才尚需培养。在茂名跨境电商的发展政策主导下,农产品、水产品等产品的客服人员语言能力的提高,能够促进跨境电商的进一步繁荣发展。

2. 商务英语专业服务人才匮乏

跨境电商的语言服务人才是一种复合型人才，既要有深厚的语言基本功，也要有扎实的商贸知识。“商务英语专业是典型的‘新文科’，是人文学科与社会科学学科交叉形成的。商务英语专业是英语专业和经济、金融、会计、管理等专业的复合。”茂名的高等教育有两本四专，有四个学校设置了商务英语专业，有一定的语言人才支撑。但是人才缺失比较严重，商务英语专业毕业生大部分流向珠三角等城市，从事商务、传统外贸和跨境电商等行业，因而茂名市的商务英语人才匮乏，无法充分地服务本市的跨境电商发展。

四、茂名跨境电商语言服务协调发展策略

茂名向海而兴，海洋是茂名的最大优势所在，同时，山海联动，全力打造国家级特色现代农业产业基地。结合茂名的产业特点，发展跨境电商有极大的政策优势。广东省高度重视现代农业产业园建设，茂名市聚力发展现代农业等“六大优势产业”。语言服务可以助推茂名跨境电商的跨越式和高质量发展，给区域经济带来良好收益。

1. 加大对跨境电商语言服务人才的培养

一些从事语言研究的学者认为“语言本身就是人力资本中的一个组成部分，在进行人力资本投资时，教育投资是必须要重点关注的。从语言知识的本质来说，其就是对知识资本予以积累，在对语言进行学习的过程中，投入的时间、资金属于人力资本投入。”茂名利用本地两本四专的教育资源，加大跨境电商语言服务人才的培训。现有开设商务英语专业的学校可以在专业课程中加入跨境电商英语知识，服务茂名区域如农产品、水产品的相关翻译和实际对话，做到语言的精准服务。高水平语言服务人才构成行业核心竞争力，高校作为人才的主要输出机构，培育语言+专业的复合型人才，以适应新时代社会发展特征的教育投入获取经济的收益。

2. 给跨境电商客服人员提供语言培训

茂名市要实施“农村电商”“乡村工匠”“高素质农民培育”重点工程，实施乡村人才振兴三年行动，重点培育乡村技能人才。跨境电商客服的语言水平会影响产品的

销售情况。因此，客服英语沟通要符合当地文化风情和宗教信仰，结合卖家的心理特点，促进交易的达成。因此，要给农村电商服务人员提供语言培训，包括跨境电商客服基本交际语言培训和跨文化知识培训，助推跨境电商交易的完成。

3. 建立语言资源库

茂名地处粤港澳大湾区、北部湾城市群和海南自贸区三大国家级发展战略的交汇处，包茂高速更是“一带一路”的重要内陆连接线，地理位置的优势使茂名面向东盟，辐射内陆。茂名的出口贸易主要区域也是东盟，因此，跨境电商需要对东盟国家进行文化、语言等的分析，了解本土风俗人情，在此基础上建立语言资源库，给跨境电商企业提供语言帮助，推动跨境电商产业的繁荣发展。

五、结语

语言经济学的核心在于语言本身的经济属性。从个人层面讲，语言是一种人力资本；从社会层面讲，语言是一种制度；从国家层面讲，语言是一种公共产品。茂名抓住成为跨境电商综合试点的契机，对跨境电商语言服务进行引导和人才培养培训，积极探索跨境电商语言服务协调发展的路径和措施。优化企业跨境电商环境，培育高素质的复合型商务英语专业人才，服务茂名文化走出去，把茂名产品带向世界，助力茂名经济腾飞。

参考文献

- [1] Marschak, J. Economics of Language[J]. Behavioral Science, 1965(10).
- [2] 许其潮. 语言经济学：一门新兴的边缘学科[J]. 外国语(上海外国语大学学报), 1999(04):43-48.
- [3] 刘国辉, 张卫国. 语言经济学研究的方法及其实践路径[J]. 语言文字应用, 2021(03):41-49.
- [4] 郑丽萍. 近十年国内语言经济学研究回顾与反思[J]. 社会科学家, 2019(07):142-149.
- [5] Breton, Albert. Economic Approaches to Language and Bilingualism[M]. Department of Public Works and Government Services, Canada, 1998.
- [6] 茂名统计年鉴 2020.
- [7] 赵秀艳, 秦丽莉, 王立非. 贯彻《国标》和《指南》, 推进商务英语一流专业建设——专访教育部商务英语国家级教学团队带头人王立非教授[J]. 语言教育, 2021, 9(01):2-7.

4. 礼貌原则在跨境电商客服英语沟通中的应用

礼貌原则在跨境电商客服英语沟通中的应用

阮斯媚 刘峻兵

(茂名职业技术学院 广东茂名 525000)

【摘要】在跨境电商生态下,英语语言沟通服务是产品交易与信息交换的重要环节。语言服务主要有产品页面语言优化、客服及售后沟通等。运用语用学的礼貌原则理论,结合跨境电商客服在平台 Q&A 和邮件往来的英语沟通的真实素材,从语用移情策略、语用模糊策略、礼貌用语策略等方面具体分析礼貌原则在跨境电商客服英语沟通中的运用,进一步说明礼貌原则有利于跨境电商客服和买家建立并保持业务关系,保障交易的互惠互利。

【关键词】跨境电商; 客服英语沟通; 礼貌原则; (不)礼貌

一、引言

礼貌是一种交际现象,在不同的国家文化中,内涵往往不同。Leech (1983) 提出的礼貌原则 (Politeness Principle) 影响最为广泛。根据礼貌原则,任何语言都存在礼貌问题,它指出了人们在不同场合应该遵守什么样的礼貌原则或社交规范。跨境电商作为新业态正在我国蓬勃兴起。在跨境电商生态下,语言沟通服务是产品交易与信息交换的重要环节,主要反映在产品语言优化、客服及售后沟通等。礼貌是一种交际现象,在不同的国家文化中,内涵往往不同。礼貌原则可以促进不同语种国家的友好交流,对跨境电商服务经济的发展具有重要的意义。

二、理论基础

英国学者 Leech (1983) 把礼貌原则具体解释为六条准则,分别为得体准则 (Tact Maxim)、慷慨准则 (Generosity Maxim)、赞誉准则 (Approbation Maxim)、谦逊准则 (Modesty Maxim)、一致准则 (Agreement Maxim) 和同情准则 (Sympathy Maxim),这六条准则体现了对言语交际会话的规约功能,礼貌是一种避免冲突的策略。Al-Hindawi & Alkhazali (2016) 把礼貌原则解释为一种语言理论,这个理论把语言行为和社会行为联系起来。口头或非口头的交际行为,只要不冒犯别人,都视为礼貌。Theunissen (2019) 指出,礼貌原则自提出以来,在语言学、人际沟通和社会语言学上研究比较多,他把礼貌原则运用在公共关系中。

最近十年,(不)礼貌 (Im)politeness 研究兴起,国外以 Jonathan Culpeper 的研究为代表,国内以同冉永平教授的研究为代表 (Culpeper, 2011, 2021; 冉永平 & 刘平, 2021)。Culpeper (2011) 指出 (不)礼貌是一种评价态度,如果行为符合社会规约,则这种行为是礼貌的,反之则为不礼貌。(不)礼貌研究主要有语料驱动、自下而上的研究和以理论驱动、自上而下的研究 (冉永平 & 刘平, 2021)。Culpeper (2021) 提出 (不)礼貌对等原则 (The Principle of (Im)politeness Reciprocity),在人际规约下,人们要呼应对方预期的 (不)礼貌,以此达到收支平衡。

三、跨境电商客服英语沟通

根据前瞻产业研究院《中国跨境电商行业发展前景

预测与投资战略规划分析报告》,欧美是目前跨境电商的最主要市场,2020 年有 62.5% 的中国跨境电商企业进入北美市场,有 57.7% 的跨境电商企业进入欧洲市场,东盟紧接着是最大的贸易伙伴。在这些出口的跨境电商国家中主要是使用英语语言进行交流。所以,跨境电商客服沟通往往是英语语言沟通的问题。

跨境电商客户沟通语言服务内容包括售前产品咨询和售后产品纠纷处理 (傅恒, 2021)。国内企业用的跨境电商平台主要有亚马逊、沃尔玛、Ebay 等,语言服务主要有产品页面语言优化、客服及售后沟通等。在这些平台中,客户一般都是通过商品描述引导购买行为,售前产品咨询比较少,客服沟通主要集中在售后板块。在客服沟通中,主要有平台 Q&A、邮件、平台对话等沟通方式,其中交际互动以邮件沟通为主。礼貌原则是人际交往的一个重要原则之一,跨境电商客服英语沟通作为一种言语交际,受制于礼貌原则,把礼貌原则运用于跨境电商客服英语沟通中,有助于跨境电商语言服务的顺利进行。

四、礼貌原则在跨境电商客服英语沟通中的调控策略

(一) 语用移情策略

“语用移情是指言语交际中说话人从对方的角度出发,设想或理解对方的用意,最后达到双方的情感相通” (何自然 & 冉永平, 2009)。语用移情体现在人称指示语上是在言语编码时从对方角度出发,使听话人多受益。在跨境电商交际中,使用语用移情策略,可以体现在平台 Q&A 中的预先照顾对方需求,达到交易的目的;也可以体现在售后的邮件交流中,在客户对产品不满意时,使用移情策略,得体又礼貌,降低听话人的面子威胁。

1. 平台 Q&A 中照顾对方需求

在跨境电商中,客户一般是自助购物,他们通过跨境电商商品文案来了解产品。卖家应该充分预设买家的需求,掌握主动权,通过移情法来使利益中心倾向买家,实现沟通目标,提高交易的可能性。例如,一个跨境电商平台上的收音机产品 Q&A:

Q: Can you adjust the brightness of the screen?

A: Yes. You can adjust the brightness of the screen. The Portable DAB/DAB+/FM Digital

Radio with Bluetooth is very perfect for you. Wish you have a nice day.

上面的回答中充分考虑了买家的需求,采用了你的指示语,强调了买家的利益,淡化了卖家的利益,设身处地地为购买者着想。第二人称具有语用上的“移情”功能,会让听话人产生一种亲切感(何自然 & 冉永平, 2009)。

2. 邮件交流中缓解面子威胁

在跨境电商中,售后的英语客服一般通过邮件进行。在售后沟通中,客户一般是带着产品问题,有时是指责,卖家需要维护买家的面子。卖家迁就或服从买家,从买家的角度着想,不强求对方,体现了语用移情策略。在这个英语沟通过程中,买家“受益”,卖家“受损”。例如,跨境电商中在售后商品物流咨询中卖家的邮件部分回复:

We have already shipped your parcels on time. Its shipping time is usually 4-9 days. The logistics process sometimes can be delayed for various reasons. Here is the tracking information for you:

Please wait patiently for a week or so. If you still cannot find the parcels, please contact us and we will try our best to solve it and offer you a satisfactory service.

上面的邮件中,买家请求物流信息,卖家如果不采用礼貌原则,很可能会威胁买家面子。

通过采用移情策略,卖家用间接的话语方式表达信息,让买家处于利益方。何自然 & 冉永平(2009)指出交际时说话人往往都对设法多给别人一点方便或使别人多受益,尽量让自己多吃亏或少收益,从而使对方感到受尊重,反过来对说话人产生好感,因此礼貌是相互的。语用移情策略可以帮助卖家维护客户关系,有助于促进跨境电商的交易。

(二) 语用模糊策略

语用模糊是语言交际中十分普遍的现象。Al-Hindawi & Alkhazali(2016)指出使用更多的模糊限制语和缓和型模糊语可以降低要求的强制性,可以给对方留有选择余地,降低话语的强迫性。模糊限制语属于语用范畴,它不改变话语的真实条件,其语用功能是使说话人得以恪守礼貌原则(何自然 & 冉永平, 2009)。在跨境电商交际中采用语用模糊策略,可以保留言谈的不确定性,留有余地,万一出错,卖家承担的责任自然轻些。例如:

(1) 在一个跨境电商平台上的收音机产品 Q&A:

Q: I need to give it to my dad living in India. Will it play the station over there?

A: This radio has an auto tune feature that tunes to local DAB and FM stations, so it should work just fine in other countries that broadcast DAB or FM.

上面的回答中用了模糊限制语 should, 给客户提出的问题收音机能否在印度收听到电台的回答留有余地,遵循了礼貌原则中的一致准则。回答了客户的问题,尽量与客户观点一致。使用模糊策略,给产品的使用区域留有余地,避免售后产品纠纷。

(2) 在上文的请求物流信息邮件回复中:

Its shipping time is usually 4-9 days. The logistics process can sometimes be delayed

for various reasons. Please wait patiently for a week or so.

在上面的回复中,每一句都使用了模糊限制语。第一句用 4-9 的数字模糊时间限制,第二句用 sometimes 给运输状况留有余地,第三句 or so 让客户有心理准备。

(三) 礼貌用语策略

以邮件往来的跨境电商语言交际中,它属于商务信函的一种,遵循信函写作的 7C 原则,分别是清楚 (clearness)、简洁 (conciseness)、准确 (correctness)、具体 (concreteness)、礼貌 (courtesy)、体谅 (consideration)、完整性 (completeness)。礼貌用语策略可以体现说话人的礼貌,降低面子威胁。

1. 使用礼貌标记语

我们经常使用礼貌标记语来增加行为的礼貌程度,表示对听话人的尊重,缓和该行为对听话人面子的威胁力度(何自然 & 冉永平, 2009)。礼貌程度随着话语的委婉性和间接性的增加而递增。例如:

(1) 在一个跨境电商平台上的收音机产品 Q&A:

Q: I can only preset 5 stations - anyone else had this issue?

A: It should allow you to save 10 preset stations for DAB/FM.

情态动词 should 增加了话语的委婉性。

(2) 在客户投诉产品问题邮件回复中:

Could you please send us some photos to show the product that you received?

这句话表示请求,请求比较容易产生面子威胁。但是这里用了 Could you please 句型,这是委婉的表达请求用语,降低了指使买家行动的强制性。

2. 使用被动语态

何自然 & 冉永平(2009)指出“在请求、批评或指使听话人时,英语中也可通过被动语态的形式,避免直接提及对方而使话语更显礼貌得体”。道歉有损说话人的面子,通过使用被动语态,可以降低面子威胁。例如:

a. We are sorry for causing problems for you.

b. It is regretted that the product caused some problems for you.

a 句是主动语态,句子侧重点是人。b 句是被动句,句子侧重点是产品。通过被动语态把侧重点转移到产品上去,使卖家从道歉的言语行为中获得掩饰,从而给自己留面子。

五、讨论和启示

礼貌原则给跨境电商客服英语沟通提供了启示,无论在跨境电商平台的 Q&A 中还是在售后的邮件沟通中。跨境电商英语客服应该熟悉礼貌原则,以便跟来自不同文化不同区域的买家进行有效沟通。在跨境电商客服英语沟通中,礼貌原则的运用有利于建立和保持业务关系,保障交易的互惠互利。

但是,基于跨境电商英语沟通是以计算机为媒介的沟通 (computer-mediated interaction), 有时候会背离礼貌原则。Theunissen (2019) 指出礼貌的准则在以计算机为媒介的环境中变得自由,不同文化的礼貌标记语并没有共通,会出现一个标记语在一种文化中是“礼貌”,但是在另一个文化中被视为“不礼貌”。当不同意见发

生时,会容易出现语言冲突和不礼貌。在跨境电商使用平台互动沟通中,有时候会出现与交易无关的交际话语,违背了礼貌原则中的一致准则。近些年(不)礼貌的研究开始增多, Culpeper (2021) 提出的“不”礼貌对等原则也许可以运用于跨境电商的交际话语研究中。

[基金项目: 茂名市 2021 年度哲学社会科学规划共建项目《茂名跨境电商语言服务的协同发展研究》(项目编号: 2021GJ09) 阶段性成果之一; 2020 年度茂名市科技计划项目《语用视角下的跨境电商交际话语研究》(编号: 2020598)、《基于 TRIZ 方法构建外贸第四方物流体系模型研究》(编号: 2020597) 成果之一。]

参考文献:

- [1] Al-Hindawi, F. H., & Alkhazali, M. A. R. A critique of politeness theories, Theory and Practice in Language Studies, 2016, 6(8), 1537 - 1545.
- [2] Culpeper, J. Impoliteness: Using Language to Cause Offence [M]. Cambridge University Press, Cambridge, 2011.

[3] Culpeper, J. & Tantucci, V. The Principle of (Im) politeness Reciprocity. Journal of Pragmatics, 2021, 146-164.

[4] Leech, G. The Principles of Pragmatics [M]. London: Longman, 1983.

[5] Theunissen, P. Extending public relationship-building through the theory of Politeness. Public Relations Review, 2019, 43 (6).

[6] 傅恒, “学习共同体”式跨境电商语言服务项目课程设计研究——以商务英语人才培养为例 [J]. 外语电化教学, 2021(03):109-114+17.

[7] 何自然, 冉永平. 新编语用学概论. 北京: 北京大学出版社, 2009

[8] 冉永平, 刘平. 从语言语用学到人际语用学(不)礼貌的研究嬗变 [J]. 外语教学, 2021, 42(04):31-36.

作者简介: 阮新娟 (1986-), 女 (汉族), 广东茂名市人, 讲师, 硕士, 研究方向为应用语言学, 英语教学。

责任编辑 / 陆一霖

5. Research on Management Conflict Matrix of Cross-border E-commerce Logistics Based on TRIZ Model

Research on Management Conflict Matrix of Cross-border E-commerce Logistics Based on TRIZ Model

Junbing Liu¹, Simei Ruan¹, and Yunji Huang¹

¹Economics & Management Department, Maoming Technical No. 232, North Wenming Road, Maoming City, Guangdong Pr. China

Abstract: Cross-border E-commerce and international logistics are national key projects. International logistics is more important as Cross-border E-commerce becomes the main form of international trade. Based on the features of Cross-border E-commerce logistics, this paper selects Guangdong, where developing factors of Cross-border E-commerce industry and international logistics industry are relatively complete, as the representative research site. Questionnaires are distributed to 503 researchers from Cross-border E-commerce companies and universities in Guangdong province. Researchers use SPSS to analyze the reliability and validity of the data, and adopt the TRIZ theory to construct a logistics conflict matrix. The positive factor is inversely proportional to the negative factor variable. On the one hand, the ideal state of logistics weakens as the negative factor of logistics increases; on the other hand, the ideal state of logistics strengthens as the positive factor of logistics increases.

1 Introduction

As a new form of international trade, Cross-border E-commerce highly depends on logistics. The research of how international logistics facilitate Cross-border E-commerce is critical for understanding the operating process of cross-border logistics in China. As the pioneers of Cross-border E-commerce, logistics companies and the manufacturing industry in the Pearl River Delta region have played very important roles in promoting the transformation of foreign trade companies into Cross-border E-commerce. The manufacturing and logistics industries have achieved tremendous development by providing a great deal of raw material to Cross-border E-commerce Companies. The coordinated development contributes to the virtuous circle in economy. Based on the theory of efficiency and cost optimization, Cross-border E-commerce companies hope to reduce shipment costs while improving logistics efficiency. According to the related documents issued by the government in 2019 and 2020, our country pays close attention to the development of the distribution industry in an all-round way and the prosperity of trade at home and abroad. The factors such as efficiency, coverage rate, and service, decide whether we can develop Cross-border E-commerce with high quality. However, the backward technological innovation in distribution industry and the low logistics output constraints Cross-border E-commerce in our country. The priority is to increase the coverage and output rate of logistics, as well as to improve the customer service and reduce the shipment costs.

2 Literature review

In recent decade, there is a great deal of research on the application of TRIZ theory in management with some valuable outcomes. The research mainly focuses on three domains. Firstly, it explores the technology innovation in production. Xu Feng (2010) stated in the empirical analysis of the Samsung Group's application of innovative methods. Samsung introduced the TRIZ theory in 1998 and applied TRIZ to all areas of the product manufacturing process, bringing technological innovation and enabling Samsung to become the industrial leader. The brand value of Samsung surpassed that of Sony in 2006, and was assessed as the fastest growth for the five consecutive years in 2007. Samsung promoted the TRIZ theory and has gone through three stages of preparation, dissemination and acceleration. It has successively established a TRIZ promotion department, formulated a training plan for employees, practiced TRIZ theory in production. It has also established a core patent protection system and incentive mechanism. It successfully introduced innovative methods such as TRIZ, which brought continuous technological innovation to Samsung, reduced research and development costs, and obtained huge economic benefits. Secondly, it investigates the method innovation in management. Zhang Dongsheng (2015) discussed in the book TRIZ-based management innovation methods that corporate management adopts the TRIZ method to discover conflicts in the enterprise, determine conflict elements, create conflict matrix, and help companies solve the dilemma by analyzing conflict factor matrix data.

From the literature review, we know that there is a few research in the application of TRIZ theory in social science. Firstly, many scholars think that TRIZ theory could only be applied in natural science. Product development factors have nothing to do with social science research factors. Secondly, that TRIZ theory is adopted in management innovation is in a macro way. It is seldom adopted in cross-industry business, let alone Cross-border E-commerce. Cross-border E-commerce emerged 7 years ago and has been developing quickly. It has become the main form of foreign trade and an important source of foreign exchange in our country. However, Cross-border logistics is a hindrance to Cross-border E-commerce development. The research of adopting TRIZ theory in building a foreign logistics conflict management matrix will have practical significance.

3 Data description and empirical analysis

Zhang Dongsheng(2015) says that TRIZ theory can predict the law of development while making inventions and technological innovations. It plays a role in solving technical problem and developing innovative technology. When there are contradictions between technology and theory, contradictions can be eliminated to ensure the sustainable development of technology by using TRIZ. This study uses TRIZ theory to determine relevant research factors about Cross-border logistics. Questionnaires are distributed to 503 researchers from Cross-border E-commerce companies and universities in Guangdong province, of which 366 are valid. The research process includes distribution, recycling, screening, statistical analysis of questionnaires

Table 1. Analysis of research data

Factors	Sample size	SD	Mean
Local policy	366	0.91	1.74
Logistics system	366	1.09	3.21
Cost	366	1.08	1.88
Link	366	1.79	2.81
Efficiency	366	1.05	3.16
Coverage	366	1.07	3.15
Traceability	366	1.07	3.10
Information sharing	366	1.08	3.15
Personalization	366	1.07	3.17
Goods procurement	366	1.28	3.27
Customs clearance	366	1.79	3.16

The intermediate value of the mean is 3. The smaller the mean, the higher the satisfaction. The smaller the standard deviation, the higher the polymerization degree of the selected results. The larger the standard deviation, the higher the dispersion of the selected results. From Table 1, we know that companies are relatively satisfied with local policies and international logistics links, and

international shipment costs are acceptable. However, they are not satisfied with the overall logistics services, such as logistics efficiency, international logistics coverage, cargo tracking capabilities, logistics information sharing, personalized services, etc. The most dissatisfied is goods procurement.

Reliability, the same as credibility, refers to the degree of consistency of the results obtained when the same method is used to repeatedly measure the same object (Mikhailina & Cabantous, 2015).

Table 2. Research reliability analysis

Cronbach Reliability analysis			
Name	Corrected item-total correlation (CITC)	Item Deleted Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
Local policy	0.281	0.898	
Logistics system	0.731	0.875	
Goods procurement	0.713	0.877	
Link	0.128	0.917	
Customs clearance	0.678	0.879	
Information sharing	0.790	0.871	1.892
Logistics efficiency	0.724	0.875	
International logistics coverage	0.821	0.871	
Traceability	0.830	0.869	
Logistics personalization	0.871	0.866	
Standardized Cronbach's alpha: 0.891			

Illustration: When α coefficient is higher than 0.8, it is of high reliability, and the survey data is valid.

Validity, refers to the degree to which a measurement can be made by using a measurement tool or means. The validity of the research can be guaranteed by verifying the design of the research process and controlling each research process based on the characteristics of the survey (The SPSSAU project,2020).

Table 3. Inspection of KMO

Inspection of KMO and Bartlett	
KMO	0.934
Approximate chi square	3038.291
Bartlett's sphericity test	55
p	0.000

Table 4 Research validity analysis

Result of validity analysis			
Name	Factor loading coefficient		Communality
	Coefficient 1	Coefficient 2	
Local policy	0.484	0.140	0.254
Logistics system	0.817	0.218	0.715
Goods procurement	0.802	0.218	0.690
Link	0.037	0.842	0.710
Customs clearance	0.844	0.124	0.728
Information sharing	0.891	0.079	0.799
Logistics efficiency	0.859	0.080	0.744
International logistics coverage	0.897	0.062	0.808
Traceability	0.878	0.112	0.784
personalization	0.894	0.069	0.805

Characteristic root(before rotation)	6.390	1.057	-
Explanation rate of variance%(before rotation)	58.089%	9.609%	-
Accumulated explanation rate of variance%(before rotation)	58.089%	67.698%	-
Characteristic root(after rotation)	6.191	1.256	-
Explanation rate of variance%(after rotation)	56.280%	11.418%	-
Accumulated explanation rate of variance%(after rotation)	56.280%	67.698%	-
KMO	0.934	-	-
Bartlett's sphericity test	3088.291	-	-
χ^2	55	-	-
p	0.000	-	-

Illustration:
 If the numbers in the table are colored: blue means the absolute Factor loading coefficient is greater than 0.4, red means the degree of commonality is less than 0.4.

Validity analysis is used to study the plausibility of quantitative data (especially attitude scale questions). On the one hand, KMO is analyzed. If the value is higher than 0.8, it indicates that the validity is high. On the other hand, the corresponding relationship between the item and the factor is analyzed. If the corresponding relationship is basically consistent with the research psychological expectation, it shows that the validity is good. If the KMO community is less than 0.4, and the corresponding

relationship between the item and the factor is seriously deviated, the research team believes that there may be social environmental factors.

4 Theoretical model construction

4.1 TRIZ conflict matrix

TRIZ theory is a method that discovers and solves problems based on the principle of knowledge system. It is a method that can effectively describe the development of new technologies and new systems, and can elaborate a series of evolution processes of technologies and systems. TRIZ was originally used to solve innovative problems. It provides an effective model for innovative and complex contradictions.

This article uses TRIZ theory combined with SPSS data analysis to conduct empirical research on the factor weights of Cross-border E-commerce logistics, and build a general linear model. The model is as follows:

Conflict matrix is constructed based on factors as local policy, logistics system, cost, links, efficiency, coverage, traceability, information sharing, personalization, goods procurement, traceability, information sharing, personalization, goods procurement, customs clearance.

Table 5 Conflict matrix of logistics key factors

	Factor	Affected parameters (should be kept) k										
		Local policy	Logistics system	Cost	Links	Efficiency	Coverage	Traceability	Information sharing	Personalization	Goods procurement	Customs clearance
Parameter need to be improved j	Local policy	+	11.20	-	-	-	3.1120	2.5	2.	-	3.11.	20.25
	Logistics system	3.11	+	11.3	25.34.6	2.5.7	11.22	3.19.	32.4	6	4.35	5.7
	Cost	3	2.3	+	5.21.23	4.	22.12.	35.40	38	20	5.11	13
	Links	25	3.12.	5.23	+	3.	25	2.7	13.	8.13	23.	23
	Efficiency	-	5.11.	4.	2.25	+	38	20	38	6	20	12.20
	Coverage	4.9.11	9.22.25.	22.12.	23	21	+	25	12.	13.22	3	-
	Traceability	2.10	3.11	38.40	2.12	20	11	+	22	6.38	20	11
	Information sharing	2.24	4.32	38	13.	22	9	32	+	6	38	7
	Personalization	-	6.13	20	8.13	4	22	4	4	+	3	11
	Goods procurement	40	32.4	5.11	23.	13	11	22	3	38	-	4.9.11
Customs clearance	19.23	5.20	13	21	12.20	-	23	21	11.23	2	+	

5 Analysis of theoretical model

There will be many solutions to problems according to the conflict matrix. Managers need to select the factors that need to be improved under specific situation. Suppose Y is a general solution set, Y_i is No. i original understanding, then the general solution set Y can be expressed as

$$Y = \{Y_1, Y_2, \dots, Y_{n-1}, Y_n\} (i = 1, 2, \dots, n) \quad (1)$$

An original understanding can also correspond to more than one lower or higher level solution, or it can also be understood that each original understanding is

composed of at least one more refined original understanding. So it is a set composed of multiple solutions, which can be written as

$$Y_{im} = [Y_{i1}, Y_{i2}, \dots, Y_{i(j-1)}, Y_{ip}] \quad (2)$$

The formula can be a combination of one or several solutions.

The conflicts in management are more complicated, and the management conflicts are more intangible and abstract. The management innovation method based on conflict resolution is to describe the problems as pairs of conflicts, which form a conflict matrix, and then find out the technical parameters and give the management parameters according to the matrix. Assuming that the management parameters are $(j=1, 2, 3, \dots, m)$, and m is the number of management parameters. In the conflict matrix, negative parameters are in the vertical direction and positive parameters are in the horizontal direction. The negative parameters are expressed as a matrix of m rows and 1 column, which is expressed as

$$C_{m1} = \begin{pmatrix} C_{11} \\ C_{21} \\ \vdots \\ C_{m1} \end{pmatrix} \quad (3)$$

The parameters in the horizontal direction is expressed as a matrix of 1 row and m columns, which is expressed as

$$C_{1m} = [C_{11}, C_{12}, \dots, C_{1m}] \quad (4)$$

Multiply by it to form a matrix with m rows and m columns, which is the mathematical formula for managing conflict matrix

$$C_{mm} = C_{m1} \times C_{1m} = \begin{pmatrix} C_{11}, C_{12}, \dots, C_{1m} \\ C_{21}, C_{22}, \dots, C_{2m} \\ \vdots \\ C_{m1}, C_{m2}, \dots, C_{mm} \end{pmatrix} \quad (5)$$

Any element in the conflict matrix in Table 5 represents a pair of conflicts in Row j and Column k , indicating that the corresponding conflict solution is a solution set with 0-3 solutions. However, in actual situations there may be more solutions. In a factor conflict, the factors are variables. On the one hand, the ideal state of logistics weakens as the negative factor of logistics increases. On the other hand, the ideal state of logistics strengthens as the positive factor of logistics increases.

$$I = \frac{\sum UF}{\sum HF} \quad (6)$$

I represents the idealization level of logistics, $\sum UF$ is the sum of positive factors, and $\sum HF$ is the sum of negative factors. The ideal state of logistics is proportional to the change of the positive factor and inversely proportional to the change of the negative factor. In management, negative factors can be understood as the costs and harms, while positive factors can be understood as the benefits. The idealized state of logistics can be expressed as

$$I = \frac{\sum B}{\sum E + \sum H} \quad (7)$$

B stands for benefit, E for cost, and H for hazard. On the one hand, costs include shipment costs, shipping time, excessive logistics links, etc. On the other hand, hazards include packaging waste and transportation emissions, etc. The ideal logistics model after segmentation is

$$I = \alpha \frac{\sum F_i Q_i}{\sum C_j + \sum \beta_k H_k} \quad (8)$$

F_i represents No. i positive factor function, Q_i No. i positive function quality. C_j represents cost and time No. j which incur to realize the forward function. H_k stands for No. k hazard. α and β_k represent the harm coefficient, and β_k is the harm coefficient of No. k negative factors

6 Conclusion

This article uses TRIZ theory combined with SPSS data analysis to conduct empirical research on the factor weights of cross-border e-commerce logistics, and build a factors conflict matrix. From the research, we know that Logistics costs and efficiency restrain the development of Cross-border E-commerce, while coverage, information sharing and personalization facilitate the growth of logistics. Local policy, customs clearance and traceability have little effect. It is worth noting that when the logistics efficiency changes in both directions, the logistics cost also changes in both directions. That is, Cross-border E-commerce companies are using high shipment costs to strive for efficiency, so as to seize overseas markets and improve customer experience satisfaction. Compared to local policy, economic variables are more important in promoting Cross-border E-commerce logistics. Therefore, when developing international logistics, it should not confine to one factor. What the market needs are policies which could enhance the overall economic development of the city, such as the rationalization of the industrial structure, the upgrading of manufacturing industry, and the balanced development of the service industry.

Acknowledement:

Fund project: Research on Constructing the Fourth Party Logistics System Model of Foreign Trade Based on TRIZ Method; Study on the Communicative Discourse of Cross-border E-commerce from the Perspective of Pragmatics from Maoming Municipal Science and Technology Bureau

Reference:

1. Ying Bai, The influence of technological innovation and accumulation of circulation industry on Industrial Development: mechanism and demonstration. *J. Journal of Commercial Economics* 2020(4)
2. Feng Xu, An empirical analysis of Samsung Group's application of innovative methods. *J. Science & Technology Progress and Policy*, 2010, 27(4).
3. Huijun Zhao, Application and promotion of TRIZ innovation method and its problems. *J. Science & Technology Vision*. 2020 (20) 176-177
4. Dongsheng Zhang, Wang Wenfu, Shun Janguang, Research trend of TRIZ theory from the perspective of management. *J. Contemporary Economy & Management* 2020, 1 (42-1) 14-21
5. Ai Hang, Research on Influencing Factors of TRIZ training effect. *D. Journal of Hebei Univers*, 2015.
6. SAVRANSKY S D. Engineering of creativity: introduction to TRIZ methodology of inventive problem solving. *J. CRC Press*. 2000.
7. Hui Jing, Zhijian Jia, Research on solution mode of complex management problems based on TRIZ.

- J. Science of Science and Management of S.& T., 2005, 26(11) : 155 — 159.
8. Shunbing Wang, Xiaodong Pan, The method of technological innovation and the cultivation of enterprise's independent innovation ability. J. Science and Technology Management Research, 2010,30(4)
 9. Mikhalkina T., Cabantous L. Business model innovation: how iconic business models emerge in business models and modeling. M. Emerald Group Publishing Limited, 2015: 59 — 95.
 10. The SPSSAU project (2020). SPSSAU. (Version 20.0). Retrieved from <https://www.spssau.com>.
 11. Eisinga R, Te Grotenhuis M, Pelzer B. The reliability of a two-item scale: Pearson, Cronbach, or Spearman-Brown?. J. International Journal of Public Health, 2013, 58(4):637-642.
 12. The SPSSAU project (2020). SPSSAU. (Version 20.0). Retrieved from <https://www.spssau.com>.
 13. Chung R H, Kim B S, Abreu J M. Asian American multidimensional acculturation scale: development, factor analysis, reliability, and validity. J. Cultur Divers Ethnic Minor Psychol, 2004, 10(1):66-80.
 14. Jun Zhou, Questionnaire data analysis - six kinds of analysis ideas to crack SPSS. M. Publishing House of Electronics Industry, 2017.
 15. Dongsheng Zhang. *Management innovation method based on TRIZ*. M. China Machine Press, 2015.2

6. 高职院校商务英语专业“全员化技能大赛”的实践研究

ISSN 1009-5039
Overseas English 圈圈四四

jsj@overseas.com
http://www.overseas.net
Tel:+86-551-65690811 65690812

高职院校商务英语专业“全员化技能大赛”的实践研究

阮斯福

(茂名职业技术学院,广东 茂名 525000)

摘要:技能大赛对职业教育起着非常重要的作用,“全员化技能大赛”的提出有利于推进教育公平。以高职院校商务英语专业为例,进行了一次“全员化技能大赛”的实践,该文分析高职院校商务英语专业“全员化技能大赛”的实践效果。通过选手参赛心得文本分析得出,“全员化技能大赛”是一种有效的比赛形式和教学方法,它巩固了学生的知识基础,培养了学生积极的情感态度,提升了教学质量和优化了人才培养方式。

关键词:全员化;技能大赛;疫情学习;商务英语

中图分类号:H319.3;F710 **文献标识码:**A **文章编号:**1009-5039(2021)13-0070-02

自2008年以来,教育部提出的“普通教育有高考,职业教育有技能大赛”明确了职业技能大赛的重要性。2018年教育部等37部门《关于印发〈全国职业院校技能大赛章程〉的通知》(教职成函[2018]4号)中,明确指出“大赛坚持德技并修、工学结合,深化产教融合、校企合作,弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚,推动人人皆可成才、人人尽展其才的局面形成,引导社会了解、支持和参与职业教育”,指明“大赛坚持以赛促教、以赛促学、以赛促改”,说明了技能大赛在职业教育乃至整个教育工作中的战略地位和重要作用,进一步确定了技能大赛在职业院校教学中的标杆作用。

高职院校的商务英语专业职业技能大赛主要有口语、写作、阅读模块,由行政部门主办的比赛有职业院校学生专业技能大赛(口语赛项),其他的主要由教指委、协会或出版社主办的比赛如“国才杯”英语演讲大赛、写作比赛,“岭南杯”写作比赛等。这些比赛都需要各校遴选学生参赛,受众小,影响范围小,对提升全员素质帮助不大。

1 职业院校“全员化技能大赛”理念

全员化技能大赛顺应党的十九大报告提出的“发展素质教育,推进教育公平”的发展理念。这种比赛形式的对象是全体学生,比赛内容是需要学生掌握的基本技能,促使学生在比赛中巩固基础知识与掌握技能。全员化技能大赛的比赛内容一般不会难,它更注重学生在参与过程中体验的工匠精神和职业精神。与传统的比赛不同,它给每位学生提供了参赛机会,推动职业教育“人人皆可成才,人人各展其才”的局面形成。技能大赛不能办成只是少数学生的活动,应该让所有学生参与其中,将其融入教学过程,充分发挥技能大赛的价值。因此,研究人员进行了一次商务英语专业“全员化技能大赛”的实践^[1]。

2 “全员化技能大赛”实施方案

2.1 参赛选手

我校商务英语专业大一全体学生207人和大二全体学生219人,共426人。

2.2 参与大赛项目

2020上半年由于受到新冠疫情的影响,学生隔离在家,学校进行网络教学。由广州外国语学院主办的广东省高职院校首届MoTalk英文晨读大赛在全省启动,广东省各高职院校参与组织。该项比赛旨在促进信息技术与英语教学的融合,全面

提高大学生英语综合运用能力。

2.3 大赛方式

大赛为个人赛,时间从2020年4月25日至5月24日,持续一个月,为积分赛。广东省高职院校的学生都可以报名参加,指导老师带领的学生人数不限,按照学校的参赛人数排在前30位的颁发“优秀组织奖”。根据学生总成绩由高到低进行排名,评选出特等奖1名、一等奖10名、二等奖20名、三等奖50名、优秀奖100名,总成绩排名前30名的学生的指导老师获得“优秀指导教师奖”。大赛的工具和设备是微信的“MoTalk晨读”小程序,这种设备和工具使大赛全员化可实行,比赛形式是在网上进行,这与学生在疫情期间网络学习的形式一致。

2.4 大赛内容

大赛内容有“朗读任务”“评测任务”“早起任务”三个模块。“朗读任务”推送两篇文章,共6分,参赛者读书有效性达到60%以上,则可以满分;“评测任务”测评参赛者读“朗读任务”的两篇文章的质量,共10分。这两项任务由微信“MoTalk晨读”小程序进行语音识别,自动评分。“早起任务”4分,参赛者只要在每天早上10点前参与“朗读任务”并拿到6分则可以获奖。大赛英文晨读文章内容覆盖旅游、谚语、绕口令、商务对话等。

3 研究方法 with 效果分析

3.1 研究方法

本研究采用文本内容分析法,分析学生的参赛心得体会。5月24日,比赛结束的当天晚上,每位参赛学生都要写一篇参赛感受,字数不限。

3.2 数据采集与分析

80%的学生在参赛感受中具体描述了自己参加此次比赛的收获。依据本研究设计的研究问题,研究人员对学生心得体会中的比赛获益进行了分类,以相关关键词作为分类依据,厘定出知识类与非知识类的收获(表1)。知识类收获为口语、词汇、语法、句子,其中口语类属于比赛预期收获。非知识类为疫情期间居家学习的作息和态度情感,不属于比赛预期收获。

由于本次比赛是属于口语比赛的一种,研究人员单独统计了参赛感受中提到口语收获的百分比,为54%,除口语外的知识类收获为20%,改善了作息的收获为42%,提及情感态度方面的收获为26%。

收稿日期:2020-12-06 修回日期:2020-12-22

基金项目:2019年茂名职业技术学院教改项目;基于全员化技能竞赛的商务英语专业课堂教学改革探究(项目编号:2019[78号文])

作者简介:阮斯福(1986—),女,广东茂名,讲师,硕士,研究方向为网络语言学、英语教育。reserved. http://www.cnki.net

表1 “全员化技能大赛”收获

主题	收获类别	具体项目
“全员化技能大赛”收获	知识类收获	口语
		词汇
		语法
	非知识类收获	作息
		态度情感

知识类收获中,口语、词汇、语法和句子都是语言学习的基础知识。非知识类收获中,作息和态度情感都是会影响语言学习的重要因素。

下列6组话语析出于参赛学生原参赛心得体会中,依次作为我们“全员化技能大赛”收获研究中口语、词汇、语法、句子、作息、态度情感等的样例。

同学1:比赛可以训练朗读技巧,连续弱读,不同的语音语调……(口语)

同学2:这让我了解到更多不认识的单词……(词汇)

同学3:改变了自己之前存在的一些如a,an,the等词语的错误搭配改正了过来……(语法)

同学4:学到了很多谚语,收集了许多短语……(句子)

同学5:改掉以往晚睡晚起的坏习惯,养成了早睡早起的习惯,真的是比以往自律了……(作息)

同学6:在比赛之中也认识了很多很勤奋刻苦的人,这激发了我的奋斗精神,我开始努力学习……(态度情感)

鉴于本研究采用质性分析方法,对于参赛者的参赛感受数据观察于解析带有一定程度的主观性。然而,词类质性研究方法使用中,研究者对参赛者参赛感受中的知识与非知识性收获进行系统性观察与分析,数据结果虽然不具有数理统计的概括性,但可以更直观、更深入地探查“全员化技能大赛”的效果,为教学改革提供启示与指导^[9]。

4 讨论

4.1 “全员化技能大赛”提升了学生的基础知识

全员化技能大赛的覆盖面广,比赛内容难度不高,更具有基础性。MoTALK英文晨读大赛主要考察参赛选手的发音读音、连续弱读等基础知识,这是每位商务英语专业学生都需要掌握的基本功,学生在一个月的训练中通过模仿、跟读,不单单提高了该项比赛旨在考察的基础口语能力,还有词汇、语法和句子等知识。“这一个月的晨读不仅锻炼了我的口语表达,还丰富了我的词汇量。”“我读英语不会再害羞并且慢慢地提高自己的发音准确度”,全员化使得每位学生都参与其中,基础好的学生得到知识巩固,基础稍薄弱的学生也能被动地有所提升。

4.2 “全员化技能大赛”改善了学生的作息

在疫情期间,教学方式发生了变化,学生居家居上网课。由于缺乏学校、老师和同学的监督,大部分学生的生活作息混乱,晚睡晚起,在家学习效率低下。这个比赛很好地改善了学生的在家上网课期间的作息^[10]。“这没开始晨读比赛之前,我的生活节奏毫无章法,晚睡、多睡是我生活的常态,英语练习和学习的进度也是一直拖拉,直到那一天,老师要求大家参加英语晨读大赛,自英语晨读大赛开始以来,为了追求晨读加时时间我必须早起,所以我改正了我的睡眠习惯,精神状态也不断好转”,全员化技能大赛由于难度无法提升,它会注重比赛的流程和过程,把这些因素隐形地加入比赛中,融入工匠精神和职业精神。此次全员化大赛培养了学生早睡早起的习惯,锻炼了自律自觉的职业素养,振奋了学生的精神状态。

4.3 “全员化技能大赛”助长了学生的积极态度情感

学习态度与情感是影响学生学习的非常重要因素。高职

院校的学生普遍基础薄弱,往往缺乏积极的学习态度,学习动机不足也是他们大学期间进步的绊脚石。“当一天收到说要举行这个比赛时内心有点拒绝,因为每天都得早早起来打卡,争早起分,一开始和宿友们讨论说都是比赛不是自愿参加吗?”在传统的比赛中,由于选手范围小而精,受益学生少,学生参赛意愿低下。“但仔细想后为什么要举行这个比赛,老师为什么要让我们去参加就是想要锻炼我们的口语提高我们的口语能力,当第一天比赛来临的时候,感觉同学都好热情啊”,全员化技能大赛肯定了每位学生,给了学生极大的鼓舞,激发了他们的斗志。在全员化的技能大赛中,学生会收获到对学习起非常关键作用的积极的态度和情感。“自我感觉提高了自觉性,也提高了斗志;感觉挺开心的,就有种上进心”,“让我体会到了坚持有时候比努力还可怕,我看到了自己的优点和缺点。比我优秀的人还多得多,它来自不同的学校和地区,我唯有比他们加倍努力才会取得更大的进步。”“参赛学生在比赛中获得的学习成就感、学习努力度、学习自信度,构成了学生的内驱力^[11]。”

4.4 “全员化技能大赛”提升了教学效果

全员化因为人人参与,人人有比赛成绩,所以可以和课程考核结合起来。在本次的实践中,为了推动全体学生参与,教师用比赛成绩换算课程《商务英语视听说》20%的总评分数。因为有课程分数的约束,100%的学生参与了比赛,并积极应赛。把与课程相关的比赛引入到课程中,真正做到赛教结合,以赛促教,以赛促学,丰富了教学手段和教学形式。学生通过比赛提升了英语基础知识,增强了积极的学习态度与情感,常规的教学活动达到事半功倍的效果。

4.5 “全员化技能大赛”优化了人才培养方式

在本次比赛中,赛课融合,人人参与,同学之间形成良好的学习氛围,取得了很好的成绩。我校获得“优秀组织单位奖”,一个二等奖,两个三等奖,四个优秀奖,在两万多名参赛选手中只有排名前180名的选手才可以获得奖项。“很多和我一样热爱英语的同学,我们在群里互相鼓励,共同进步”,来自同伴的监督体现了小组合作学习^[12]。把比赛引入课堂可提高学生的竞争意识,调动了他们学习的积极性,创造了人人皆可成才的环境,同时也为其他赛项储备人才,奠定基础。

5 结束语

从本次全员参与比赛的实践来看,“全员化技能大赛”对于高职院校来说是一种很好的竞争模式和教学方式。它降低了学生个别参赛的焦虑性,帮助学生增强自信心,推动了职业教育人人皆可成才的良好局面形成。把比赛内容引入课程,对教学有了更高的要求,符合职业教育要从规模发展转向质量发展的要求,适应我国经济已由高速增长转向高质量发展阶段的客观要求。高职院校“全员化技能大赛”有助于推进教育公平,让每个人都有人生出彩的机会。

参考文献:

- [1] 史文生. 大赛全员化:坚持和践行以人民为中心的发展思想[J]. 河南教育(职教), 2018(12):10-11.
- [2] 苏敏. 中职汽车运用与维修技能大赛获奖毕业生追踪调研[J]. 中国职业技术教育, 2020(11):87-92.
- [3] 杨金栓. 依托全员化技能大赛促进学生职业技能和职业精神融合的思考[J]. 河南教育(职教), 2018(5):24-26.
- [4] 杨颖,常丽霞,张悦怡,等. “全员化”校内护理技能大赛的实践与效果分析[J]. 山西职工医学院学报, 2019, 29(4):124-126.
- [5] 于久成. 关于职业院校“全员化技能大赛模式”的探讨[J]. 职业, 2018(20):26-27.

[通信编辑:谢暖暖]

© 2021 by China Academic Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

本刊责任编辑:代 影

38

7. 新时代高职外语专业学生自主学习能力的培养

2021年第23期总第567期

校园英语 职业教育研究
@KOLDFORCAMP

新时代高职外语专业学生自主学习能力的培养

文 / 阮斯楠

【摘要】本文基于新时代我国职业教育的发展特征，结合高职外语专业学生的学习特点，提出自主学习能力和学生个体因素如自主学习意识和动机相关，也跟外界因素如自主学习环境和策略相关。可以通过培养学生自主学习意识，激发自主学习动机，创造自主学习的环境和提供学习策略来使外语专业学生产生自主学习的行动。

【关键词】自主学习能力和自主学习意识；自主学习动机；自主学习策略

【作者简介】阮斯楠(1986-)，女，汉族，广东茂名，茂名职业技术学院，讲师，硕士，研究方向：应用语言学、英语教学。

【基金项目】2019年茂名职业技术学院教研项目“基于全员化技能竞赛的商务英语专业课堂教学改革探究”(2019[78号文])；2020年茂名市科技计划项目“通用视角下的跨境电商交际话语研究”(茂科字[2020]36号)。

一、引言

党的十九大以来，党中央、国务院对高职教育工作作出重要部署。2018年8月，习近平总书记在第一次全国教育大会上提出教师要做学生的“四个引路人”，倡导启发式、探究式、讨论式、参与式教学，提高学生的综合素质。2019年2月，《国家职业教育改革方案》指出加快推进职业教育国家“学分银行”建设，实现学习成果的认定、积累和转换。《中国教育现代化2035》提出，2035年主要发展目标是建成服务全民终身学习的现代教育体系。2021年3月，教育部印发《职业教育专业目录(2021年)》，体现中高本一体化设计，融通贯通和遵循职业教育规律，服务终身学习需求的理念。

进入新时代，基于现代信息技术的课堂教学方式革命应运而生，产生了线上+线下混合教学模式、数字化教学资源、优质教学资源库等在线资源。2020年春，受新冠肺炎疫情影响，高校迅速开展线上教学，这推动了线上教学由应对疫情的短期行为变为普遍存在的教学方式。国家精品在线开放课程强调以学习者为中心。

结合新时代的文件要求和新时代的特征，学生的自主学习能力和越来越重要。信息化的高速发展使得学生的学习空间和时间不再局限在课堂内，学生的自主学习能力的提升使学生可以在课堂之外也能获取有效的知识，以满足终身学习的需求。因此，本文将探讨在新时代背景下高职外语专业学生自主学习能力的培养。

二、自主学习的概念内涵

国内外学者对自主学习的概念内涵进行了很多研究，自主学习在语言学习中又被解说为学习者自主(learner autonomy)、学习者独立(learner independence)、学习者自我导向(self-direction)等。Heloc把“学习者自主”描述为“对自己的学习负责的能力”，他这一概念定义影响最为深远，推动了语言自主学习的研究进一步发展。Littlewood阐释了自主学习的概念，把它分解为能力和意愿，意愿可以拆解为动机和信心，能力可以拆解为知识和技能。把自主学习和外语教学中的交际教学法和任务教学法结合起来，最后达到学生可以脱离教师自主学习外语的目的。

的。近年来，学者们开始关注语言自主性学习和空间、时间的关联。

我国外语自主学习内涵要考虑新时代外语学科的新特点赋予学生的新使命和新要求，徐锦芬提出外语类专业学生的自主学习能力涵盖四方面的内容：自我规划能力、自我探索有效学习策略能力、自我情绪管理能力和多元互动学习能力。

基于这样的研究背景和时代特征，可以发现自主学习能力和一方面跟学生个体因素如自主学习意识和动机相关，另一方面也会跟外界因素如自主学习环境和策略相关。

三、新时代高职外语专业学生自主学习现状

1. 学生对互联网依赖性高，但信息搜集能力弱。现在的大学生都是互联网的“原住民”，他们对互联网有一种天然的亲近感，习惯和善于用互联网+的方式学习知识、捕捉信息。但是，高职学生的自我管理能力和规划能力差，缺乏学习目标。新时代背景下，信息技术高速发展，网络资源广泛和碎片知识泛滥，学生容易受网络因素干扰，无法处理好学校规定的课程内容与自主选择的内容、线上内容与线下内容之间的关系。高职学生缺乏信息搜集和搜集策略，基本只依赖一个搜索引擎渠道搜集信息。

2. 学生学习动机不足，焦虑情绪高。高职学生学习动机不足，但听从指令，大部分时候需要教师推动着完成学习任务。时间管理观念不强、效率低下，任务常常拖到最后一刻才完成。外语专业学生语言学习常常有语言学习焦虑情绪，主要表现在口语焦虑、在课堂被挑出单独完成任务焦虑、负评价恐惧和过谦的自我评估，不喜欢个体学习，喜欢小组协作学习。学生心理素质不过硬，参与心理量表测试出现预警人数不少。

在各大技能比赛中，高职院校的选手的自主学习能力也是非常低，需要教师时刻监督学习，全盘灌知识和技能。

四、外语专业学生自主学习能力的培养

学生的自主学习能力不是先天的，它是一个跟外因和内因相关联的复杂过程，是需要经过后天的培养形成的。徐锦芬提出外语类专业学生的自主学习能力培养总体上可以遵循“意识——行动——能力”的路径。自主学习能力培养需要学会运用策略，包

括沟通策略、课堂内和课堂外的学习策略。结合新时代高职外语专业学习者的现状,基于心理学的动机理论,我们可以通过培养学生自主学习意识,激发自主学习动机,创造自主学习的环境和提供相互学习策略来使外语学习者产生自主学习的行动(见图1)。



图1 外语专业学生自主学习能力培养模型

1. 培养自主学习意识。高职学生是成年人,必须要有自主学习的意识。大部分高职学生毕业后都是直接进入社会,没有接受更高级别的教育,培养自主学习的意识更加重要。Littlewood把外语自主学习分为作为交际者自主、作为学习者自主和作为个人自主。

培养学生的自主学习能力就是让学生不仅在课堂内成为主动学习者,更重要的是在课外成为主动学习者。外语学习是个漫长的过程,高职学生三年的外语专业学习并不足以成为一个完美的语言者,还需要在职业中继续完善,这需要自主学习意识支撑他们继续学习。在教学上,教师要把培养自主学习意识融入课程素质培养目标。

2. 激发自主学习动机。动机是一个使自己一直参与其中的过程,动机也跟学习者的经历相关。自我激励、内在动机和自主学习联系最紧密。无论学习者的天赋如何,有充足的学习动机就可以取得良好的外语学习效果。Littlewood提出动机是自主学习意愿要素里的重要组成部分,它是提高外语学习者自主学习能力的必备要素。

为了激发学生的学习动机,教师应该多给予学生高质量的反馈,引导学生对自己的学习成果和学习经验进行反思和评价。学生自主学习能力的提升反过来也会激发学习动机。如果教师能够有效地运用新颖现代的教学方法激发学生的学习动机,学生将会变得积极主动。

3. 创造自主学习环境。教师为学生创设一个自主学习的环境,这便于学生产生自主学习的行动。教师首先要转变教学理念,从传统课堂的以教师为中心改变为以学生为中心、以活动为中心。在外语教学中,教师提供符合学生需求的真实情景任务,以教辅学,引导学生自主学习任务内容。真实的任务能激发师生和生之间的自然语言交流,创设师生共同课堂形成学习共同体。

进入新时代,国家高度重视和大力推进在线开放课程,2018年发布了首批490门国家精品在线开放课程。外语课程蓬勃发

展,为外语学习者提供了大量的语言输入资源,学生有更多机会暴露在真实的语言环境中。外语课程内容丰富多样,涉及各类学习主题、资料、活动等,学生在外语课程中获得更大的自主性。教育部高等教育司吴岩司长提出建设两个“一万门”精品课程。教师要抓住机遇建设和完善适用于本校学生的外语课程,同时选取符合本校外语专业学生外语水平和需求的外语课程,给学生提供学习和评价的平台,从而提升学生的自主学习能力。

4. 提供自主学习策略。学习策略是可以帮助提高学习效果的想法或行为,分别有元认知策略、认知策略和情感策略。Littlewood提出策略是能力的一部分,在外语学习中主要有交际策略和学习策略。策略可以学习,有了策略,语言学习会更高效率。

语言学习的过程是个很焦虑的过程,教师可以创设轻松愉快的课堂环境,允许学生在交际中有语法错误,更关注流利性而不是正确性。还可以多设置小组活动或配对练习,接受多样化的答案,提高提问技巧和延长等待时间,创造一个轻松愉快的课堂环境,从而降低学生的外语焦虑。

在教学方法使用上,教师可以采用任务教学法、启发式教学,让学生在信息化和数字化社会中学会自主、合作、探究外语知识,达到终身学习的目的。

五、结语

新时代国家实施一系列举措大力发展职业教育,新版《目录》强化高职教育的类型教育特征。它遵循职业教育规律,服务终身学习需求。高职外语教育不断适应经济社会发展的需求,紧跟产业转型升级新形势,提升学生自主学习能力,培养服务“一带一路”等国家战略发展的人才。新时代的外语人才需担负起讲好中国故事,传播中国声音的使命。

参考文献:

[1]Cotterall S-Space, place and autonomy in language learning, Edited by Garold Murray and Terry Lamb, [J]- Studies in Self-Access Learning Journal, 2019(2):212-216
 [2]Holec H- Autonomy and Foreign Language Learning[M]- Oxford: Pergamon Press, 1981.
 [3]Littlewood W- Autonomy: An anatomy and a framework[J]- System, 1996(4):427-435.
 [4]Yagcioglu O- New Approaches on Learner Autonomy in Language Learning[J]- Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2015:428-435.
 [5]常红梅,王月会-高等职业院校英语类专业教育十年发展:回顾与展望[J]-外语界,2020(6):41-45.
 [6]赖春,苏彦方-外语课程环境下的自主学习:研究回顾与实践探索[J]-外语界,2021(1):2-10.
 [7]徐锦芬-外语类专业学生自主学习能力的构成与培养[J]-外语界,2020(6):26-32,62.

为外语学习者提供了大量的语言输入资源,学生有更多机会

8. 中国学生外语课堂学习焦虑分析

2018年27期总第415期

校园英语 职业教育研究
ENGLISH ON CAMPUS

中国学生外语课堂学习焦虑分析

文 / 阮斯娜

【摘要】外语课堂学习焦虑被广泛认为是一种消极情绪，影响着外语学习。本文分析了中国学生的外语课堂学习焦虑情况，主要体现在口语焦虑、在课堂被挑出单独完成指定任务、负评价恐惧和过谦的自我评估，并给出教学启示。

【关键词】焦虑；外语学习；量表；教学启示

【作者简介】阮斯娜，茂名职业技术学院。

一、引言

焦虑是人们对特定情境的一种反应，可分为状态焦虑和特质焦虑。外语学习是一个边学边练的过程，因此容易让人产生焦虑情绪，这种焦虑反过来会影响学习者的学习表现。爱荷华理论表明，焦虑是一种学习欲望，适用于简单的学习环境；耶鲁理论表明，焦虑主要是由环境引起，人们需要通过不同方法来克服它。作为特定情境下的焦虑，外语课堂焦虑被描述为与课堂语言学习相关的自我认知、信念、感觉和行为的一种特别情感，这是由语言学习的独特性引起的。在和外语学习相关的诸多情绪中，焦虑情感占据首要位置。

二、外语学习焦虑相关研究概述

从20世纪70年代开始，国内外心理学界和教育学界就开始对外语焦虑进行大量的研究。把外语学习焦虑分为听力焦虑、口语焦虑和考试焦虑三大类，采用问卷、访问、课堂观察并写观察日记、学习者反思日记、录音等方式调查学生的外语焦虑情况，并分析外语学习焦虑的影响因素和其在外语学习表现中的作用。

其中最具有代表性的是Horwitz, Horwitz and Cope(1986)的研究，他设计了外语课堂学习焦虑量表(Foreign language Classroom Anxiety Scale, 即FLCAS)，该量表由33个问题组成，包括外语学习焦虑的三个层面，即交际恐惧，考试焦虑，负评价恐惧，在75所大学中对学习基础西班牙语的学生进行了调查研究。FLCAS量表后来被广泛地用于外语学习焦虑研究中。

外语学习焦虑分为促进型焦虑和阻碍型焦虑。阻碍型焦虑会影响学生的自我评价、口语写作、自信心和自尊心，促进型焦虑可以提高语言流利度和自信心。Bailey(1983)在研究中发现阻碍型焦虑会使她逃课，促进型焦虑会促使她更加努力学习。MacIntyre(1995)指出当任务简单时，焦虑可以促进学习，当任

务越来越难时，焦虑会阻碍学习。过高或过低的焦虑都会成为学生学习外语的障碍。

对于外语课堂焦虑的研究基本达成一定共识：外语学习者都经历一定程度的外语学习焦虑，在绝大多数情况下这种焦虑是阻碍型焦虑，是一种负面情绪，是一种恐惧、退缩的心理，困扰着学生，影响他们的学业表现。

三、中国学生外语课堂学习焦虑分类及原因分析

中国学生在英语课堂中被认为是沉默的群体。除了文化差异外，外语焦虑被认为是导致这一现象的主要原因。中国学生的外语课堂焦虑现象普遍存在，削弱了学生学习外语的兴趣和信心，甚至会导致厌恶学习外语的情绪。笔者通过对国外文献的研究，对中国学生的外语学习焦虑的影响因素进行了分析，主要有以下几个方面。

1. 口语焦虑。口语焦虑是中国学生外语课堂焦虑的最重要组成部分。中国学生在外语课堂中常常被认为是沉默的群体，他们不习惯外语课堂采用的交际教学法，老师很难使学生开口说外语或给予口语回应，只有个别学生愿意主动发言。研究进一步证明了在外语课堂中口语活动最能引起学生的焦虑情绪。

课堂的口语活动是一种即兴讲话，发言者没有太多时间准备。当人们还在学习一门外语时，需要用这门外语进行口语交流，这个过程常常给人压力。学生在外语课堂保持沉默反映了他们缺乏讲外语的信心和经验，他们担心语言不够流利、发音不标准、出现语言错误等情况。Young(1990)指出口语焦虑与交际畏惧、社会焦虑和学习者的自尊心相关，在课堂说外语意味着把学生暴露在全班同学面前，学生会感觉非常不自在，从而产生焦虑。

2. 在课堂被挑出单独完成指定任务。在外语课堂中，中国学生常常害怕被老师单独挑出来来完成指定任务，也担心在全班

同学面前做演讲。中国学生很害怕被老师点名回答问题,尤其是在没有提前准备好答案的情况下,当被老师点名要求单独完成指定任务时,他们常常出现焦虑的外在典型症状如手掌心冒汗、心跳加快、身体发抖、回答问题声音微弱或颤抖、给出答案过短意图尽快结束这项活动等。

学生在这种情况下出现外语学习焦虑的原因可能是学生在乎别人的看法,担心任务完成得不好,有损个人形象。但是在学习一门外语的过程中,出错是不可避免的事情。中国学生从小受到儒家文化的影响,更倾向于集体主义,在意“面子”,所以在课堂中出错被认为有损“面子”。

3. 负评价恐惧。中国学生的外语课堂焦虑另一个方面是负评价恐惧,导致学习分神、效率低下。焦虑的学生会过分注重错误,不焦虑的学生不会受错误影响。对于遭受外语学习焦虑的学生,负评价常常被认为对自己学习努力和学习方法的否定,也是对自己语言水平的不认可。和外语焦虑一起影响学生外语学习的因素还有学生的自信心、自尊心和竞争性等,负评价会削弱学生的自信心和自尊心,容易引起好胜心强的学生的焦虑情绪。

Bailey(1983)指出学生会和其他学生、老师的期望和自我设定的理想的个人形象做比较,如果外在评价与自我设定的不符,学生会容易出现外语焦虑。完美主义者更容易出现外语学习焦虑现象,他们的努力重点在于避免错误,而不是追求卓越,出现错误会诱发忐忑不安情绪。

4. 过谦的自我评估。从学生的自我评估也可以看出学生有没有遭受外语学习焦虑。自我评估与外语流利程度和学习成绩存在着一定的相关性,过谦的自我评估会妨碍外语学习,自我提升的评估会促进学习。中国学生受到中国文化的谦虚的影响,即使英语熟练的学生也没有能够按照实际情况评估自己的英语水平,因此感到语言焦虑。因为学生的这种语言自卑心理,认为自己比别人差,所以不敢在课堂上同学们面前使用外语。MacIntyre, Noels, and Clement(1997)的研究表明焦虑学生更关注错误,低估自己的语言能力,他们很少进行外语交流,学习消极,反过来加重外语学习焦虑,这是个恶性循环的过程。

四、中国学生外语学习焦虑分析对教学启示

外语课堂学习焦虑以及学习动机、自尊心等因素交互对学生的外语学习产生影响。外语教师应该关注学生的外语学习焦虑问题,鼓励学生,引导学生进行合理的自我评估。学生可以保持适

度的焦虑感,过高或过低的焦虑都不利于学生的外语学习。教师可以帮助学生认识语言焦虑是一个正常的心理特质,降低教学难度,多设置小组活动或配对练习,接受多样化的答案,提高提问技巧和延长等待时间,创造一个轻松愉快的课堂环境,降低学生的外语焦虑,提高学生的外语学习兴趣,增强学生的外语学习能力,达到最佳的外语课堂教学效果。

参考文献:

- [1]Bailey,K.M.(1983).Competitiveness and anxiety in adult second language learning:Looking at and through the diary studies.In H.W.Seliger&M.H.Long(Eds.),Classroom Oriented Research in Second Language Acquisition(pp.67-102).Rowley,MA:Newbury House.
- [2]Horwitz,E.K.,Horwitz,M.B.&Cope,J.(1986).Foreign Language Classroom Anxiety.The Modern Language Journal,70,125-132.
- [3]Levit,E.E.(1980).The Psychology of Anxiety.Hillsdale,NJ:Erlbaum.
- [4]Liu,M.(2006).Anxiety in Chinese EFL students at different proficiency levels.System,34,301-316.
- [5]Liu,M.,&Jackson,J.(2008).An exploration of Chinese EFL learners' unwillingness to communicate and foreign language anxiety.The Modern Language Journal,92(1),71-86.
- [6]MacIntyre,P.D.(1995).How does anxiety affect second language learning? A reply to Sparks and Ganschow.The Modern Language Journal,79(1),90-99.
- [7]MacIntyre,P.D.,Noels,K.A.,&Clement,R.(1997).Biases in self-ratings of second language proficiency:The role of language anxiety. Language Learning,47(2),265-287.
- [8]Mak,B.(2011).An exploration of speaking-in-class anxiety with Chinese ESL learners.System,39,202-214.
- [9]Mak,B.,&White,C.(1996).Communication apprehension of Chinese ESL students.Hong Kong Journals for Applied Linguistics,2(1),81-96.
- [10]Tsui,A.(1996).Reticence and anxiety in second language learning.In K.Bailey&D.Nunan(Eds.),Voices from the Language Classroom:Qualitative Research in Second Language Education (pp.145-167).Cambridge:Cambridge University Press.
- [11]Young,D.J.(1990).An investigation of students' perspectives on anxiety and speaking.Foreign Language Annals,23,539-559.