



商务汉语在线教学模式探索*

□ 沈庶英

【摘要】

商务汉语课程以专业性和实践性为其显著特征,建构其在线教学模式可以更有效地促进其教学实施,为留学生提供更多了解商务环境、提高商务汉语语言运用能力的机会。商务汉语综合课在线教学实践证明,在线教学不仅创新了商务汉语教的理念,也拓宽了商务汉语学的途径,而且还提供了商务汉语评的依据。在线教学模式的构建,可以有效地促进高校建设汉语、商务和文化三位一体的远程教育教学内容体系。

【关键词】 在线教学;商务汉语;实践

【中图分类号】 G434

【文献标识码】 B

【文章编号】 1009—458 x (2015)06—0067—06

DOI:10.13541/j.cnki.chinade.2015.06.013

在线教学的理论基础是建构主义及其情境教学和支架式学习理论。余胜泉等指出:技术的参与没有改变教学过程的实质,但改变了整个课堂教学的方式,改变了教学过程的组织序列,改变了分析和处理教学内容的方法。^[1]

商务汉语作为专门用途语言,专业性和实践性是其显著特征,把在线教学形式引入商务汉语教学,可以有效促进商务汉语实践教学的实施,为留学生提供更多了解商务环境、提高商务汉语语言运用能力的机会。本文将结合商务汉语教学实际,研究如何利用在线教学形式提升留学生汉语、商务及跨文化交际能力。

一、在线教学与商务汉语教学

在线教学最大的特点是教师与学习者的教学分离。根据建构主义理论,在远程教育中,学生获得的知识一般不是通过教师的传授而得到的,而是学习者在一定的情境,亦即在线教学环境下,借助媒介的联系,充分浏览、阅读各种网络学习资源,再通过其他人(包括教师和学习伙伴)的远程在线协作和帮助,实现知识迁移,完成知识的有意义建构。在线教学模式中,学生的学习是在一定的在线教学情境中,借助他人的帮助,包括人际间的教与学协作活动而实现的一种意义建构过程,因此,情境协作会

话和意义建构是构建在线教学模式的四大要素。^[2]这种教学模式建构过程契合商务汉语课程的教学规律。基于教学实践,本文总结出商务汉语课程在线教学模式具有如下特点:

(一)商务汉语课程的在线教学模式创新了商务汉语教的理念

商务汉语课程的人才培养目标:培养既懂汉语又通商务,既具备扎实的理论基础又拥有过硬的商务实际工作能力的国际化、复合型、高素质和应用型的知华、友华的人才^[3]。这个目标的核心内涵是能力,包括汉语语言应用能力、商务专业知识及其运用能力和跨文化商务沟通能力。三者的养成需要学习者具有强烈的学习动机,而激活学习动机的最终要素是第二语言学习体验,在线教学模式恰恰可以为学生提供更多商务体验的机会。

1. 商务汉语课程的在线教学模式有利于培养学生的责任感和自主创新能力。商务汉语课程的在线教学模式强调以学习者为中心,学生可以自主安排学习时间和地点,根据个人的现实学习环境和习惯灵活调整在线学习方式。比如,学生可以在线观看视频课程,形象、直观地掌握其语言和商务知识点,在网上的海量数据中进行抛锚式学习,自主探寻并获得知识。这有助于提高学生的积极性、参与性、主动性,增强责任感,有利于激发学生的学习动机,充分发挥

* 本研究系教育部人文社会科学研究规划基金项目 来华留学生商务汉语实践教学研究 (13YJA740045) 和北京语言大学教育教学改革重大项目 基于校企联合培养的商务汉语实践教学模式探索 (AZ201301) 的研究成果。

学生的创造性和能动性。

2. 商务汉语课程的在线教学模式有利于实现对学生的个性化、差异化教育。^[4]王红等认为,在在线教学模式中,几乎所有的学生都需要而且能在一定程度上填补知识的漏洞,找出并填补这些漏洞不仅可以节省时间,还能帮助学生在今后的学习中加深对知识的理解。^[5]商务汉语课程学习者的教育背景差异很大,有的具备一定的汉语基础,但是不懂商务专业知识;有的具有一定的商务实践业务能力,但是汉语能力较弱;有的汉语和商务能力都不具备。而在线教学具有实现资源的多样性、学习终端的可选择性和学习者的差异管理等特点,不受起点和层次限制,学生可以自由选择学习内容,可以针对自己的薄弱环节反复回放视频,加之在线教学的反馈内容具有针对性,教师的反馈行为及时,在线教学评价往往能够实现与学生学习进程的一一对应,特别是网上的开放性作业评价,能够针对学习者的具体学习困惑给出明确的指导,这对于填补学生的知识漏洞、实现个性化学习非常有帮助。^[6]

3. 商务汉语课程的在线教学模式有利于构建汉语、商务和文化三位一体的课程内容体系。王承君认为,网络学习不仅能让学习者复习特定的某节课,还能让学习者更为深入而持久地理解不同课程之间的联系。^[7]通过在线教学模式,能把商务汉语课程的教学内容建成一个知识结构网(也叫知识地图),从而把各种知识点连接并整合在一起,最大限度地厘清汉语语言知识和商务专业知识以及商务文化知识之间的相互关联,并在不同知识之间搭建起沟通的桥梁,帮助学习者建立横向拓展和纵向延伸的知识链条。这对于构建三位一体的商务汉语课程教学内容体系具有十分重要的意义。

4. 商务汉语课程的在线教学模式有助于传播和弘扬中国商务文化。商务汉语在线教学平台能够为学生提供更多的有关中国商务文化的线索,使学生有更多机会深入中国社会,深入了解中国的商务文化,提高跨文化交际能力。

5. 商务汉语课程的在线教学模式符合学习者的心理注意规律。从教育心理学角度看,在线教学所提供的碎片化知识结构,以及它所采用的碎片化教学形式,切合学生学习时间和学习注意习惯。商务汉语的教学内容具有跨专业、复合型特点,难度较大。教师

把商务汉语课程知识体系分解为多个5-10分钟的教学视频,分散了知识点;每个视频按照知识模块进行组合,讲清、讲透课程内容中最重要的核心信息及相互关联,便于学生接受和理解;学生通过碎片化的学习选择,把握学习注意的最佳阶段,这符合人的认知规律和建构主义学习理论。

(二) 商务汉语课程的在线教学模式拓宽了商务汉语学习的途径

商务汉语课程的在线教学模式促进了教学从以教师为主体向以学生为主体的转变,把传统的教师主讲的教学模式转变为学生与教师相互讨论、切磋、答疑的教师助学学习模式。这不仅确立了学生在教学中的中心地位,也突出和强化了教师的学习引导和辅导作用。

1. 商务汉语课程的在线教学模式具有强大的学与教交互功能,尤其是学习者与教学资源的交互功能,这种交互功能可为商务汉语的学习交流实践提供多种选择的可能。商务汉语教学内容偏重于程序性知识,学以致用是商务汉语的基本诉求。在线学习因为不受时间、地点的限制,有更多精力和时间参与商务实践,所以,商务汉语在线学习模式的实施有利于为留学生提供更多亲历商务环境的机会,留学生可以通过参与在线商务汉语实践项目,了解中国的经济、社会和人文习俗,运用隐形学习法^[8]进行在线体验学习。

2. 商务汉语课程的在线教学模式因其明确的教学针对性,可以为学习者搭建一个主动学习的教育平台。商务汉语课程的学习者个体文化差异大,传统的课堂教学满足不了他们的个性化学习需求,运用在线教学模式不仅可以让学生自己控制学习进度,而且也可以让他们根据自己的实际学习情况,有针对性地跳过某些内容进行选择性学习,甚至重复学习某些内容,以形成认知强化。对于每个学习者而言,他们都可以通过在线教学模式,形成包括自己、他人以及在线资源等的个人学习网络,进而促使他们摆脱对教材和教师的依赖,变被动学习为主动学习,构建自主学习知识体系。

3. 商务汉语课程的在线教学模式具有开放性、包容性特点,能够为留学生的研究性学习提供适时帮助。商务汉语课程学习内容不仅包括商务专业知识,还包括真实商务环境中汉语应用的诸多知识。商务汉



语课程的在线教学平台能够为学生的认知和体验提供大量学习资源以及探索知识的线索,引导他们在一种相对宽松的学习环境里,进行自由自在的自主探究,在讨论中学习,在实践中学习,在思辨中学习,为他们全面提高商务语言应用能力,了解中国经济社会,进而提高对中国商务文化的解读能力等创造更为便利的学习环境。

4. 商务汉语课程的在线教学模式具有学生学习角色参与的灵活性特点,能够为学习者提供更为便利的学习服务支持。比如,当学习者需要深入企业、工厂、社区了解中国社会、经济和文化状况时,课程在线教学模式可以方便他们在任何地方、利用碎片化时间进行学习。研究表明,在家中或公交车上,在公园里或是穿插于课堂教学之间,不管什么时间和地点,如果能在有空时听听课,学习效率会提高,与在学校里被动学习相比,这种独立自主的学习方式更能调动学生的积极性。^[9]

(三) 商务汉语课程的在线教学模式提供了商务汉语教学 评 的依据

所谓 评 ,是对教学和学习过程进行整体判断,主要包括对教师教学过程的评价和对学生学习过程的反馈。商务汉语课程在线教学模式的实施,能够为教师的在线教学过程管理和学习者的在线学习过程反馈提供及时、有益和便捷的评价,能够针对留学生的在线教学管理和学习过程反馈,进行整体性的科学判断,进而为在线教学评价和反馈提供实时可靠的评价依据。

1. 商务汉语课程的在线教学模式使教师的教学过程更加直观化,便于大学对其实施过程进行评价。在线教学能够利用云计算和人工智能等技术的创新和突破,将在线学习、社交服务和商务实践活动与大数据分析、移动互联网等集成为一体,形成立体化、多方面的实时交互和大数据驱动^[10],从而为有效控制教师的在线过程管理提供真实数据,为在线教学评价提供直接的评价依据。

2. 商务汉语课程的在线教学模式为教师提供了学生在线学习的全过程信息,有利于教师对学生所学内容和进展进行科学评价。教师可以通过在线平台,随时追踪检查教学任务进展及完成情况,全面、准确、直观地了解学生学习的过程信息。比如,通过学生学习数据,了解其学习的过程、兴趣点以及学习

方法;运用反馈系统所提供的学习时数、反复学习的知识点,随时掌握学生学习的难点;通过测试结果的正确率以及所用的时间,判断学生对所学知识及其背后隐含概念的掌握情况。

3. 商务汉语课程的在线教学模式为教师提供了学生学习的实时信息,有利于教师确认学习反馈,纠正和弥补在线教学中的不足。学生在线学习过程中的回应是教师反馈的根据,当学生做出错误回应时,教师应该给出纠正反馈;当学生做出正确回应时,教师应该给出确认反馈。商务汉语教学需要学生完成一定的实践任务,教师通过在线平台可以掌握学生实践活动的过程,并实时追踪指导,以促进、支持学生顺利完成实践任务。

二、商务汉语综合课在线教学实践

下面以北京语言大学来华留学生四年级下学期商务汉语综合课的在线教学为例,研究、分析和检验商务汉语课程在线教学模式及其实践状况。

(一) 商务汉语课程及在线教学计划

根据商务汉语课程特点和教学实际,我们确定了以下的课程教学内容和在线教学计划:

1. 三位一体的商务汉语课程教学内容

商务汉语综合课的在线教学,致力于建设汉语、商务和文化三位一体的远程教学内容体系,旨在提高商务活动中汉语运用能力的同时,形成有利于学习商务知识、了解中国商务文化及政治、经济和社会的学习环境。

2. 商务汉语课程的实践教学

本课程着重体现实践教学的特点,以建构主义理论为基础,把在线教学内容分解为一些具体的、相互联系和相互支撑的操作项目,在真实或模拟真实的商务实践中完成在线教学活动。

3. 商务汉语课程在线教学模式应用性任务设计

本课程需要完成的任务主要有三个:一是进一步提高商务汉语口语表达能力,能够在国际商务环境中得体运用汉语;二是提高商务汉语书面语表达能力,完成学士学位毕业论文写作;三是提高商务实际工作能力,完成一项真实或模拟真实的商务业务。

4. 商务汉语课程在线教学模式的教学组织形式

依靠在线学习平台,强化学生自主学习,缩短班

级学习时间，变原来的4学时/周为2学时/周。鼓励学生参与商务实践。

5. 注重在线学习过程的评价标准

采用期末线下考试与平时在线考查相结合的方式检验学习效果，强化线上学习过程管理，加大平时形成性成绩的比重。成绩评定按照线下参与共同体活动、线上提交任务阶段报告、在线参与学习时数、在线完成各个阶段测试、在线参与讨论、在线互评作业、在线提交实践报告、线下参与班级研讨、期末在线考试和期末线下考试十项进行，每项各占10分。

(二) 商务汉语课程在线教学模式的训练设计

根据三位一体的在线教学原则和知识与能力的教学目标，我们把本阶段的商务汉语教学内容设计为汉语语言综合运用、模拟高层商务合作和商务实践操作三个训练模块。

1. 汉语语言综合运用

这个模块在于进一步提高商务汉语的综合语言运用能力。训练过程分为五个步骤：第一步，教师在学习平台上提供充足的学习资源，包括课文及参考资料、视频宣传片、教师录制的教学视频、作业和能力测试等。教师录制的教学视频包括两种，一种是关于课文内容的视频学习资源，内容包括商务汉语常用的词语、句式和商务环境常用表达形式等；另一种是专门针对本阶段学习者的毕业论文写作提供的论文写作指导视频学习资源，包括训练学生自主确定毕业论文题目的能力、训练学生设计和安排论文结构提纲的能力、训练学生掌握毕业论文中常用的表达形式、训练学生学会设计标题和提取核心句、训练学生学会论文引言和结语的写作、训练学生提取关键词和论文摘要的能力等。第二步，学生通过在线学习，完成作业，提交到学习平台上。第三步，教师通过学习平台修改学生作业并反馈给学生，或者同学之间在学习平台上互评作业，选出优秀的作业作为典型。第四步，学生返回课堂参与讨论，教师答疑解惑。第五步，学生进一步改进、完善学习任务。

2. 模拟高层商务合作

这个模块在于训练学生在高端商务合作环境中汉语和商务知识的运用能力及跨文化交际能力。分为六个步骤：第一步，学习共同体通过在线学习，完成模拟会谈的任务，包括查找资料扩大信息，在共同体内

部或学习平台上参与讨论，通过研讨形成会谈的主题、内容和形式，确定角色在共同体内部或之间进行模拟高层合作会谈。第二步，学生把模拟会谈的过程拍摄成视频上传到学习平台。第三步，教师评价反馈。第四步，学生进一步修改完善，重新录制视频并上传到平台。第五步，同学之间在平台互评作业。第六步，学生到课堂参与讨论、答疑，交流学习体会。

3. 商务实践操作

这个模块通过模拟组建公司，提高学生对中国经济社会的认识，锻炼学生的实际工作能力和团队合作能力。

实践总任务是：以“我来当老板”为主题组建公司，策划一个项目，写出策划方案。具体可以分解为四个实践子任务。

子任务1：初期筹划。共同体通过市场调研，商议在中国组建一个公司，确定所建公司的性质、规模、经营范围、市场定位、人员构成和公司名称等，并公布在学习平台上。

子任务2：实地咨询。外籍人士在中国注册公司的相关法律、法规及具体手续等事宜，需要通过咨询了解。首先，通过平台了解每个共同体拟建立的公司性质，分析各个公司所涉及的相关管理部门。然后，各个共同体分工合作，分别前往工商局、公安局、税务局、人力资源与社会保障局、银行、会计师事务所和律师事务所等部门进行咨询，获取相应的信息。最后，把这些信息制作成电子文档，发布在平台上与其他共同体共享。

子任务3：制定内部管理细则。各公司讨论并制定各职能部门发展规划，详细列出各部门具体的工作职责、发展目标和工作计划等，做出完整的计划书，提交到学习平台，参与互评。

子任务4：项目论证。各公司把各部门的管理细则整合在一起，结合具体项目进行综合论证，建立相对完善的公司运作模式，包括公司的组织结构、经营范围、市场定位、中长期发展规划和企业文化等。提交到学习平台，参与互评。

实践任务完成的整个过程需要在线和离线配合，教师密切追踪，对共同体提交的实践成果进行点评并提出修改意见。

(三) 学生在线学习方式

根据SPOC教学模式，学生采取离线和在线混合



的学习形式,基本步骤为:

第一步,组建学习共同体,进行合作研讨式学习。组建学习共同体就是建立适合学生提高能力的的环境,方便学生在线学习、共同讨论提高、共同完成实践任务和参与班级活动等。学习共同体的成员可以是学生,也可以是教师和学生,还可以是教师、助教和学生。共同体一般由3-5人组成比较利于活动。

第二步,在线参加前置测验,确定学习层级。针对自己的层级选择学习内容,有利于个性化能力提升。比如,10个测试题答对了8-10个,可以选择从第三段开始学习;如果答对了5-7个,可以选择从第二段开始学习;如果答对了0-4个,可以选择从第一段开始学习。

第三步,在线学习,解决汉语和商务知识问题。学生通过教学视频、电子书、学习资料和参考文献等媒体资源进行在线学习,并完成本阶段的测试。

学生的在线学习不受时间和地点限制,可以在任何时间、任何地点通过在线视频实现自主学习。如果学生在学习过程中产生疑问,既可以通过实时在线提问,发起并参与在线讨论,也可以根据自身情况,选择观看视频的次数,做到温故而知新,并可以通过网络,在线查找相关资料补充学习内容,扩大自己的知识面,得到知识的拓展和深化。当然,学生也可以个人在线独立学习,也可以和共同体成员一起在线讨论学习。

第四步,离线参与实践,提高真实商务环境下汉语和商务知识的应用能力。共同体成员一起讨论商定实践内容,到中国社会经济生活中去实践,并完成实践任务。

第五步,在线交流互动,解决学习困惑。学生把实践中的收获或遇到的问题放到交流平台上,或汇报自己的学习体会,或展示自己的学习成果,或讲解一段实践内容,或给同学们提供更多的学习资源,或提出自己学习的困惑,与同学和教师进行在线研讨。

第六步,离线课堂交流,深化学习内容。学生带着在线学习以及实践活动中的收获和问题回到课堂参与班级讨论,进一步深化对知识的理解。

第七步,反刍巩固,达到知识和能力的进一步提高。完成上述六个步骤后,学生需要一个知识内省的过程,以梳理学习内容,消理解,进一步扩展知识范围。再通过完成相应的任务或作业,提升能力,为

下一个在线学习过程做准备。

三、实践结果统计与分析

通过商务汉语课程的在线教学实践,我们获得了学生在线学习的一些数据,同时又对参与在线学习的学生做了问卷调查,获得了相应的数据。样本统计和数据分析结果如下。

(一) 商务汉语的教学平台数据统计

1. 我们统计了一个学期的数据,学生在线学习访问数平均110次,最高332次,最少30次;教学视频和资料视频在线观看时数最长630分钟,最短108分钟;参与在线讨论数最多35次,最少1次;所有学生均有在平台上提问的记录,最多58次。

2. 从期末成绩看,学生成绩平均88.5分,最低分72分,比不用在线教学的同期学生平均分数超过5分。

(二) 问卷调查结果

我们通过商务汉语在线教学平台进行了问卷调查,调查结果显示:

1. 认为这种个性化学习方式好和非常好的占87.5%,一般的占12.5%,不满意的为0;对这种可以边实践边学习的上课方式非常满意和满意的占85%,一般的占15%,不满意的为0;对本学期总体评价很好和好的占92.5%,一般的占7.5%,不好的为0;对学习资料表示非常满意和满意的占87.5%,一般的占7.5%,不满意的占5%;对通过平台提交作业的形式,认为非常方便和比较方便的占97.5%,不方便的占2.5%;认为作业难度一般的占90%,较难的占10%;对教师在平台上批改作业非常满意和满意的占97.5%,一般的占2.5%。

2. 对本学期课程让你收获最大的回答是:获得了在线学习和实习的具体经验,有更多时间去参与社会活动,体验社会人文环境,使自己变得稳重;增强了责任感,对自己更有信心;学会了合作和配合,懂得了把人际关系处理好的困难以及创业的艰难;学到了很多对自己有帮助但在课堂上学不到的东西;收获了很多新的知识和信息,对中国更了解了;提高了汉语写作能力。

3. 对这种上课方式和上课内容的消极反馈是：个别人认为在线作业有点儿多，实践任务有点多，而且很难；1人提出在线学习小组不是很团结；1人认为还是喜欢传统的课堂教学形式。

(三) 结果分析

从学生的反馈信息可以看出，在商务汉语教学中运用在线教学这种模式是有意义的。

1. 提高了学生的自信心和责任感，提高了他们对中国的认知，也提高了他们的汉语表达能力；让学生有更多时间到实践中运用所学的商务理论知识，使商务业务能力和跨文化交际能力得到了提升。

2. 体现了学生对实践教学的诉求。学生希望有更多的时间自由支配，以赢得更多的实践机会。尽管学生完成模拟组建公司的过程需要投入很多精力，但是他们在这个过程中提高了自己的能力，感到很有趣，乐于去完成。

3. 体现了学生对贴近自己未来工作的最新信息的关注。从学生喜欢的课文看，国际区域经济合作的内容最受欢迎，学习这种内容的视频所用时间最多，并愿意结合现实的国际经济热点问题（如 APCE 会议、一带一路的构想等）参与讨论。

4. 体现了学生对新的教学形式的热情。调查显示，学生对在线教学是有兴趣的，并希望以后继续开展下去，还有的学生提出了具体的改进意见，希望视频资料更多，信息量更大。

四、余论

当今时代，人类的学习正在由固定时间的课堂学习转化为围绕生活环境的在线学习。面对这样一场教育和学习的革命^[11]，商务汉语教学，作为最具开放性、全球化特征的教育形态——汉语国际教育的重要组成部分，借助在线教学形式，能够为喜欢中国，并希望通过学习汉语，了解中国社会、经济和文化的外国人提供更为广泛、便捷的远程教育支持服务。商务汉语课程在线教学模式的探索，是一种合理的选择，其中值得研究的问题还很多。

1. 如何解决商务汉语课程在线教学模式的实时学习纠偏问题。因为在对外汉语实体课堂上，教师与学生可以面对面交流互动，并能针对学生的偏误随时纠正，而在线教学中，教师尽管可以在线发现偏误并

纠正错误，但会有时间差，教师纠偏时不一定能保证学生在线，这对学生的学习会有影响。

2. 如何控制学生在线有效学习时间问题。在线教学及在线学习时数和学生的在线有效学习时数有不可控性。换言之，当学生打开在线视频以后也许在做别的事情，没有全面参与到学习中来，这种现象是教师无法控制的。然而，商务汉语教学内容专业性较强，学习难度相对较大，如果学生在线学习的有效时间不能保证，在线教学效果必然会受到影响。

3. 商务汉语在线教学模式为学生提供了足够的课下实践机会，但是，由于商务汉语的应用实践过程在线下难以控制，且难以确定相应的量化标准，这就需要我们制定合理的线上学习与线下实践相对接的科学评价指标体系。这是商务汉语课程在线教学模式改革和探索的又一个尚待研究的课题。

[参考文献]

- [1] 余胜泉, 张建伟. 教育技术理论导读[M]. 北京: 高等教育出版社, 2001.
- [2] 李静, 赵伟. 基于建构主义学习理论基础上的现代远程教育[J]. 电化教育研究, 2003 (5).
- [3] 沈庶英. 来华留学生商务汉语实践教学探索[J]. 语言教学与研究, 2014 (1).
- [4] 王红, 赵蔚, 孙立会, 刘红霞. 在线教学教学模式的设计——基于国内外典型案例分析[J]. 现代教育技术, 2013 (8).
- [5][9] 萨尔曼·可汗. 在线教育的可汗学院[M]. 杭州: 浙江人民出版社, 2014.
- [6] 王星, 杨文正. 网络教学组织形式优化发展研究[J]. 中国电化教育, 2013 (1).
- [7][11] 吴剑平, 赵可等. 大学的革命——MOOC时代的高等教育[M]. 北京: 清华大学出版社, 2014.
- [8] 王承君. 隐性知识与显性知识的多学科探究及对语言教与学研究的影响[J]. 南京理工大学学报(社会科学版), 2015 (1).
- [10] 新媒体联盟地平线报告(2014高等教育版)[J]. 北京广播电视大学学报, 2014 (2).

收稿日期: 2015-04-03

定稿日期: 2015-04-16

作者简介: 沈庶英, 副教授, 北京语言大学汉语学院经贸系主任(100083)。

责任编辑 石子