

Moderate Support and Orderly Teaching—GRR Teaching Model for International Business Negotiation and Business Etiquette Courses Based on Image Cases

Aijun Li Yangmei Wang

Zhejiang Wanli University, Ningbo, Zhejiang, 315100, China

Abstract

The Gradual Release of Responsibility (GRR) model is a teaching model that uses a scaffolding teaching framework to transfer cognitive load. This teaching model originated in the United States, and the GRR model is a new teaching model developed to adapt to the development of contemporary social humanistic trends and the needs of educational reform. The paper constructs a “GRR teaching mode for international business negotiation and business etiquette courses based on image cases”, which is a new teaching mode that combines the image case presentation mode with GRR teaching methods in a dual track and continuous manner under the task driven approach. The course utilizes four distinctive teaching cycle stages: teacher demonstration, teacher guidance, team collaboration, and independent performance. It shifts from teacher led to student led, promotes mutual communication and cooperation between teachers and students, cultivates students’ divergent and innovative thinking patterns, and achieves an integrated process of developing, teaching, simulating, and creating visual cases.

Keywords

moderate placement; support frame; teaching community; image case

扶放有度，教学有序——基于影像案例的国际商务谈判与商务礼仪课程的 GRR 教学模式

李爱君 王扬眉

浙江万里学院，中国·浙江 宁波 315100

摘要

扶放有度，教学有序（Gradual Release of Responsibility，简称GRR模式），是一种通过支架式教学框架来转移认知负荷的教学模式。这一教学模式发源于美国，GRR模式是适应当代社会人文思潮发展和教育改革需要而发展出来的一种新型教学模式。论文构建“基于影像案例的国际商务谈判与商务礼仪课程GRR教学模式”，即在任务驱动下，影像案例表现模式与GRR教学手段双轨结合、贯穿始终的新教学模式。课程运用教师示证、教师引导、团队协作与独立表现这四个富有特色的教学循环阶段，以从教师主导转换到学生为主导，师生相互交流与合作，培养学生发散性和创新性的思维模式，实现影像案例开发、教学、模拟和创设的一体化过程。

关键词

扶放有度；支架框架；教学共同体；影像案例

1 引言

国际商务谈判与商务礼仪课程培养具有较强表达能力和洞察国际市场机会的商务谈判及礼仪人员，是经管专业举足轻重的一门专业课。随着传统重理论轻实践的教学模式不断受到质疑，案例教学模式被推上了教学舞台。案例教学是

一种注重师生互动的研究型教学方法，可以培养学生创造性思维能力，增强分析问题、解决问题以及在谈判中的语言表达能力，有其固有的优势^[1]。近年来，尽管教师广泛使用案例分析教学法，但其存在时效性、真实性不足，案例多为文字形式、缺乏直观性，学生人数多、课时有限等问题。为解决这些局限，论文提出影像案例的国际商务谈判与商务礼仪课程的 GRR（Gradual Release of Responsibility）教学模式，通过企业、教师、学生三方合作，运用教师示证、教师引导、团队协作与独立表现，培养学生发散性与创新性思维。文章重在解决以下几大问题：产教融合，让具有时效性的商业案例进入课堂；案例与谈判流程、情境模块紧密结合。提供系

【基金项目】《基于课程群协同的国际贸易创新教学团队建设》项目阶段性成果。

【作者简介】李爱君（1977-），女，中国浙江人，硕士，讲师，从事管理学研究。

统的知识框架；构建学习共同体，推动教师主导向学生主导的转变，形成多元的评价体系，让学生成为教学案例的开发者与创设者。

2 影像案例协同下 GRR 模式的基本发展概况

2.1 GRR 教学模式核心理念及流程

“扶放有度，教学有序”（Gradual Release of Responsibility, 简称 GRR 模式），是由当代国际著名教学、课程设计专家，美国圣地亚哥州立大学教育学院教授弗雷（Nancy Frey）和费希尔（Douglas Fisher）于 2008 年创立，并逐渐成型完善。它是一种通过支架式教学框架来转移认知负荷的教学模式，它有效地实现了从教师主导到学生主导的转换^[2]。GRR 模式适用于国际商务谈判与商务礼仪课堂教学方法的变革性实践操作。这一教学模式具体包括了四个阶段——教师示证、教师辅导、同伴协作与独立表现。教师示证是明确课堂教学目的、示证策略与技能、出声思考，以及关注学生回答，从而为学生后续加深学习做好准备；教师辅导则是通过策略性使用提示、线索、提问来引导学生汲取新的理解；同伴协作则是学生一同探究、讨论、分享与解决问题，即给学生下达任务和项目；独立表现则需要学生去应用之前所学的技能与知识创造出真实的产品，并提出新的问题^[2]。这四个富有特色的阶段循环运作，有效地转移了学生的认知负荷，以从教师主导转换到学生主导，调动师生两个方面的积极性。

2.2 GRR 教学模式培养目标

在教学中，借助于 GRR 模式，使得教师与学生的互动教学，学生与学生之间的交流与合作过程，能够无限量地调动学生也包括教师的积极性与主动性，培养学生的学习兴趣，从而更有效地提高教学质量。教师在教学过程中的首要使命不是知识的传授，不是对课堂教学的单项控制，而是营造一种相互信赖、平等沟通的教学氛围，培养学生的信任感，激发学生交流与沟通的欲望，从而逐步培养学生学习的主体性，创造力与独立学习能力。学生能运用所学知识和技能，有效地进行分析、推论、交流，在各种情境中解决和解释问题。在相互交流探究过程中，学生加深了对知识点的理解与感悟，进一步巩固了旧知与新知。

2.3 GRR 教学模式的特点

GRR 支架式教学模式本质特点在于教师与学生的共同构建。教师建构概念框架创建知识学习的相关情境，学生基于现有知识，以概念框架为基本支架，逐步完成新知识体系的自我建构^[3]。论文所提及的“扶放有度，教学有序”的“扶”指的是教师的示证及教师的辅导。由老师主导，通过老师的教学及分析，输送知识给学生的过程。而“放”的过程就是从老师主导转向学生主导，包括同伴协作和独立表现^[4]。通过扶放有度的过程，最后达到有序的教学模式，便是国际商务谈判与商务礼仪课程的 GRR 课堂教学模式。

2.4 影像案例表现模式与 GRR 教学手段的双优势结合

GRR 新型教育模式是否适应现行教育体系，影像案例教学能否促进师生互动，仍需不断改革。合理运用 GRR 模式，结合实际教学内容与影像案例，能有效展示商务谈判的各环节与礼仪细节，直接影响教学质量与人才培养。GRR 模式以任务驱动、从“扶”到“放”的有序流程，影像案例则弥补了传统文字案例的枯燥。将两者结合应用于国际商务谈判与礼仪课程，能优化教师能力，提升课堂要求，并促进教学现代化与小组学习。协作学习阶段主要用于灵活应用与反思旧知，以巩固学生的知识储备。

3 GRR 模式在国际商务谈判与商务礼仪课程中的实践

理解 GRR 模式与影像案例在国际商务谈判与礼仪课程中的运用后，需进行实操检测，探索其在具体小节中的应用效果。论文选取了合作策略小节进行测试。合作策略注重结果和关系，追求双赢，是理想的谈判模式，强调创造性问题解决。与竞争策略不同，合作策略以互利为目标，避免冲突。

课程开始时，教师回顾合作策略知识，利用谈判策略框架图，明确合作策略的特点及其与其他策略的异同，提出相关问题如“何时使用合作策略？”和“如何创造性合作？”。重点通过影像案例和 GRR 模式，解码“把饼做大”“提供不特定补偿”及“弥补差距”三种重要合作战术。

3.1 教师示证

老师明确了教学目的后，提出示证策略与技能。老师引用夫妻的度假旅行生活小案例来给大家解码以上的三种具体战术，老师给大家做一个示范。

3.1.1 第一个战术：“把饼做大”

“把饼做大”的目标就是要找出可以增加或重新分配资源的方法。夫妻俩原本只有两周的假期，为了实现丈夫山上打高尔夫及妻子海边悠闲游的目的，夫妻俩公平地平分了假期，即一周山上一周海边，结果是夫妻俩花费了大量的时间及精力在收拾行李及旅行中。“把饼做大”的战术让夫妻俩重新回到起点，旅行前首先考虑两个问题：度假时间及度假意图。假如这对夫妻能将原先的休闲游改到结婚纪念日前后，改成结婚纪念游，那么随着度假意图的改变，是否也可以调整一下度假时间，争取更多的假期及增加更大的投入呢？运用“把饼做大”战术能使这对夫妻各自获得最大化利益。

3.1.2 第二个战术：“提供不特定补偿”

“提供不特定补偿”的目标就是要跳出谈判本身，取悦对方，使其不在乎谈判结果。这则战术的关键点是先需要我们跳出谈判本身的框架。其次是找寻能够取悦谈判对方的策略，也就是你必须了解对方真正想要的是什么？最后，提供不特定补偿，使对方不在乎或不那么在乎谈判结果。假如

本案例中妻子了解丈夫，知其非常喜欢高尔夫，故送丈夫一年高尔夫俱乐部的年卡。这种程度的补偿必将取悦丈夫，使丈夫放弃这短短一周的假期，夫妻双方获得利益最大化。

3.1.3 第三个战术：“弥补彼此差距”

“弥补彼此差距”的目标是借助第三方力量，提供双方无法或者不愿付出的资源。夫妻俩对于本次旅游目的地各不相让，但时间又只有两周时，我们引入了第三方—旅行社。由于第三方—旅行社的加入，他们可以提供更多的，意想不到的资源。他们更了解各大景区的特点，可以提供既能享受海边悠闲度假模式，同时又有大型高尔夫球场的景区，这样夫妻俩可以在离各自不远的区域享受各自的假期，还免去了收拾行李及旅途上的浪费，获得双方利益最大化。

在教师示证过程中，教师将合作策略下的具体战术分解为几个点，并将其定义为如何在谈判中有创意地合作。通过解析夫妻度假这一简单的案例，引出其中三种战术在这一情景下的具体运用和开发，让学生明确剖析每种战术应用的关键要素，获得有创意的问题解决方案，实现谈判双方的有效合作，这是 GRR 教学模式的“扶”的过程。

3.2 教师引导

基于老师“扶”的基础，同学们在理论上已初步建立了对合作策略下三种战术的认知。接下来，影视案例正式出场，老师引导着大家一起来观看一段商务谈判的影视视频案例。此阶段引入商务谈判视频案例，旨在剖析商务情境下合作策略的具体运用，呼应三种战术，进一步鼓励学生延

伸思维，体会合作策略下的战术应用。另一方面也弥补了教师示证中只运用生活小案例的不足。老师选取最通俗易懂的商品采购买卖的视频案例，让学生观看完视频后，大家回答这样一个问题：本次采购谈判中，买方代表在面对卖方代理商各种刁难、不情愿卖的情况下，是如何有创意地与代理商进行合作的？同学们可以思考几分钟，然后一起分享自己的观点。教师引导实际是教师对学生“扶上马再送一程”的过程，是 GRR 教学模式从“扶”到“放”的交替衔接过程，主体还是以教师为主导，合理有度“放手”的环节。教师在引导过程中，慢慢让学生参与、表达观点，使学生逐步成为此部分教学主导。

3.3 团队协作、学生分享

团队协作部分要求学生课堂上观看完电视剧《恋爱先生》中罗玥经过整晚的精心策划和整理，通过合作式谈判策略，帮助陈皓（牙医）拿下了顽固的代理商，为诊所取得医疗器材的分期付款机会的片段后，以组为单位讨论剖析教师引导时提出的问题。最后每组选出一位同学分享观点（见表1）。此环节通过提问的方式不仅让学生在结合本案例中的合作战术时，巩固理论知识，提升口头分析能力，还能进一步鼓励学生延伸思维，结合三种战术体会合作策略下的其他替代方案。

通过学生课堂上对视频案例的分享，我们不难发现：一个案例中的几种战术是可以融合使用的，并且彼此之间也会有一定的联系。

表1 影像案例作品《恋爱先生》合作式谈判策略片段分享

部分小组案例分享结果展示	
小组 A	认为非常明显地体现了合作式谈判策略中“提供不特定补偿的战术”。因买方代表罗玥跳出了谈判本身的框架，制作了一份非常详尽的市场调研报告来取悦代理商，使其不在乎本次谈判的结果，双方获得了最大的利益
小组 B	认为在本次谈判中也体现了“把饼做大”的战术。买方代表罗玥引入了其他的市场资源，比如说，北京所有需要此种医疗躺椅器材的牙科诊所。这样把原来只是五把的采购计划可能扩展为几百个潜在客户，把饼做大
小组 C	认为本次案例体现了“弥补彼此差距”的战术。罗玥引入医疗躺椅制造方德国公司为第三方，此公司高度认可程医生的资质，所以想尽力促成本次合作。第三方德国公司的助力，为本次谈判提供了额外意想不到的资源

3.4 学生独立表现

课后任务要求学生以组为单位，寻找或创设运用合作策略三种战术的商务谈判视频案例。下堂课每组解析案例中双方如何进行合作，并提出至少三种替代方案。对于各小组学生的课后任务展示阶段，为了测评学生对课程知识点的掌握程度，课堂上可以设置若干个老师及学生的提问环节。展示及互动构成此项目的发展性评价^[5]。项目发展性评价包括：表现测评、表现诊断及学习成果测评。表现测评：表现

测评分为教师测评和学生测评。教师测评指标为内容完整性（30%）、语言运用（30%）、过程演示（20%）、小组配合（20%），为每个指标设定相应的分值参数，并制作标准的表格进行量化的测评（见图1）。学生测评则采取投票形式，除自己组外，每个学生都有一次机会投给认为最棒的一组同学。表现诊断是小组间的口头反馈，评价质量计入成绩。学习成果测评分为三类：知识成果（案例剖析是否精准）、技能成果（是否提出有效替代方案）和情感成果（团队合作与

互动)。项目发展性评价方案灵动,有发展性,支持 GRR 教学模式循序渐进的风格。

在教师示证的基础上,进一步引入商务谈判的视频案例。学生组队剖析在商务情境下合作策略的具体运用,呼应三种战术,课上分享。教师辅导进一步鼓励学生延伸思维,体会合作策略下的战术应用。最后要求学生以小组为单位。自主搜索视频案例,运用所学战术对案例进行深度剖析,并在课堂上进行演示和分析。在这几个环节中,教师引导,放手让学生讨论分享,教师真正做到了“扶上马送一程”的辅助作用,扶放有度,从而达到教学有序的效果。这个时期体现了 GRR 教学模式中“放”的过程。

综合商务谈判合作策略之战术选择中的 GRR 模式使用

结果,我们总结得出以下教学思路(见图2)^[6]:首先,我们将以往枯燥乏味的文字案例改为影像案例的方式呈现,运用多媒体技术手段,形象地展示案例背景和发展,不仅生动有趣,信息完整,且克服了文字叙述的盲点。其次,将影像案例糅合在谈判流程(合作策略)之中,结合知识点和技能剖析案例,通过教师示证和教师引导,为学生搭建案例分析方法运用的支架。最后,将学生作为教学的共同体,以团队为单位,以项目为驱动,让学生充分参与到案例模拟和案例开发中,用模拟展现案例分析的一例多解,运用自主开发,细化知识分析。在教师的指导下,放手让学生成为教学案例的构建者和合作者,反哺教学,真正实现教学目的。

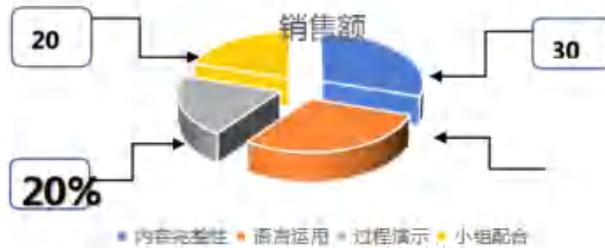


图1 项目发展性评价之表现测评

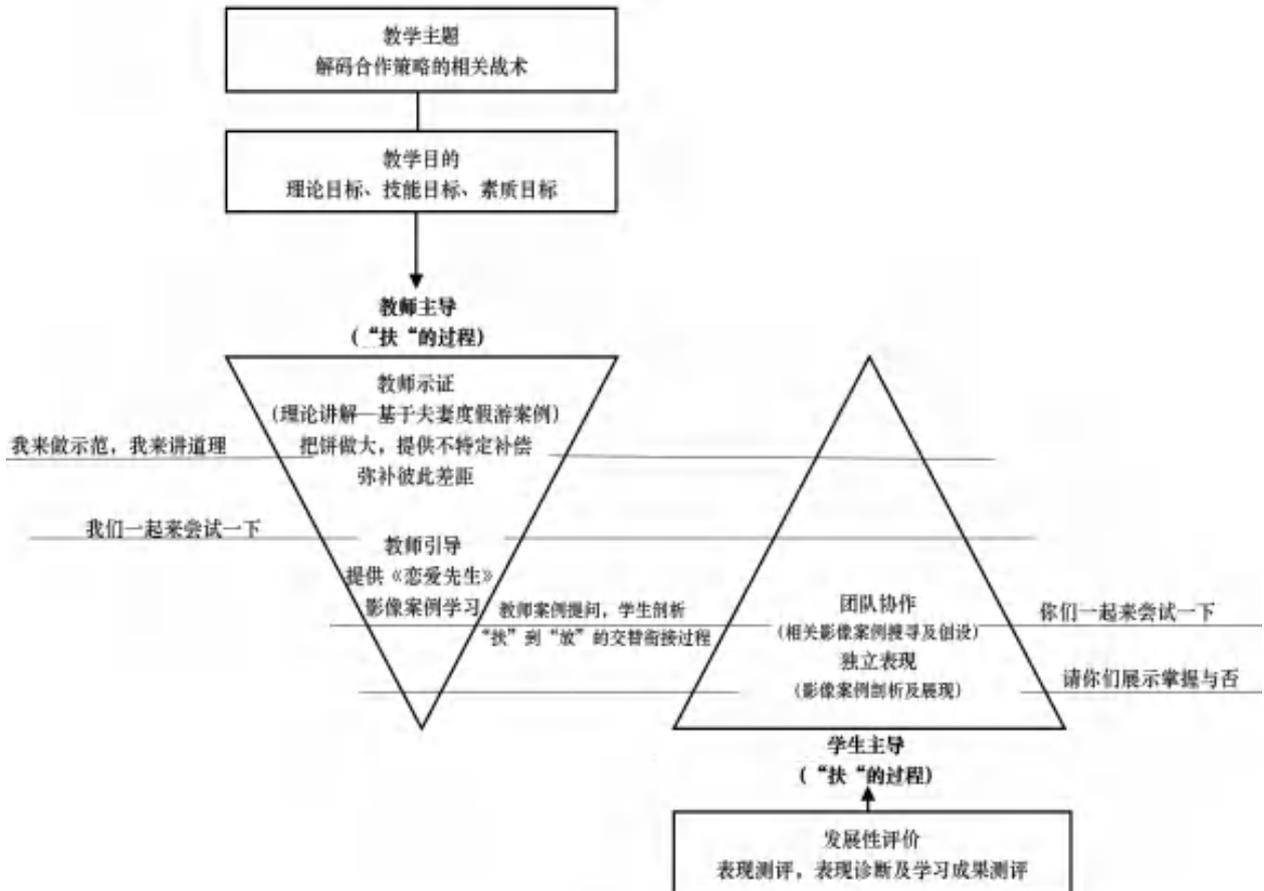


图2 GRR 模式下合作策略之课堂教学思路

4 基于影像案例的谈判与礼仪课程 GRR 教学模式的评价和实施效果

自 GRR 模式在国际商务谈判与商务礼仪课程中应用以来,课程组在 2024 年 6 月和 7 月对学生进行了“售后”追踪。调研分为访谈和问卷两部分,访谈为问卷设计提供基础。随机选取国商 21 届男女 10 位学生进行访谈,整理成文本后初步分析了对课程、授课形式、教师表现及评价方式的反馈。为获取更广泛的反馈,设计了详细的问卷,涵盖视频案例使用、教师引导效果、评价方式、学生满意度及自我表现等方面。通过问卷星平台向国贸国商 21 届学生发放问卷,共回

收 170 份。经整理,问卷调查结果能较好地展示了 GRR 教学模式在谈判课程中实践结果(见表 2):90% 以上的学生认为该学期的谈判课程形式主题突出、内容丰富,形式多样,学生不会选择无故早退或迟到。90% 以上的学生认为该学期课堂学习气氛是较活跃及很活跃的,而且有将近 99% 的学生认同授课老师在谈判课上使用视频教学案例的形式,将近 95% 的学生认为该学期所学的谈判课其收获是较多及很多的。问卷调查结果反映了 GRR 教学模式在国际商务谈判与商务礼仪课程中受到了同学们的肯定,体现了一定的成效。

表 2 国际商务谈判与商务礼仪课程 GRR 模式教学满意度调查

总计		占比	满意程度	相关问题
94.41%	83.53%		非常满意	你对授课老师在谈判课上使用视频案例教学的方式评价为
	15.88%		较为满意	
99.41%	77.65%		非常满意	课堂上教师对所选择的视频案例辅导是否对你解惑有一定的帮助
	21.76%		较为满意	
99.41%	85.88%		非常满意	你认为授课老师上课时声音洪亮,表达清晰,精神饱满
	13.53%		较为满意	
99.41%	80.59%		非常满意	任课老师做好了视频案例的示范、因材施教,注重学生学习方法的引导
	18.82%		较为满意	
83.53%	54.12%		非常满意	本学期谈判课堂中,你对你自己独立表现任务有何评价
	29.41%		较为满意	

5 结语

通过国际商务谈判与商务礼仪课后抽样采访及问卷调查,我们不难发现再满意再活跃的课程也有其不足之处。同学们肯定 GRR 教学模式同时,也对其中教师课上视频教学提出了部分意见,如视频要求更新颖或只选择贴近日常的商务谈判视频案例,希望授课老师能将课文中的理论知识结合视频,分步讲解。同时,同学们通过一学期的学习也深刻认识到自身的不足:有的同学会惧怕老师对视频案例的提问,有的同学畏惧上台自我展示,还有的同学对课后独自完成的作业并不十分满意,但所有的评价都是对扶放有度,教学有序的 GRR 教学模式的最好反馈。面对当前教育体制滞后,迫切需要引入新的教育模式的背景下,国际商务谈判与商务礼仪课程引入 GRR 教学模式,通过教师示范、教师引导、团队协作及学生独立表现的四种教育循环阶段,课程不仅能完善教学的各个环节,提高人才培养质量,还将广受欢迎、

前景无限。

参考文献

- [1] 雷松松.案例教学法在高职管理类专业应用探索[J].湖北职业技术学院学报,2019(21):149-151.
- [2] 徐佳燕,盛群力.扶放有度、教学有序——一种支架式教学及其实施框架[J].数字教育,2016(1):86-92.
- [3] 吴世雯,罗铁清,刘青萍,等.基于GRR模式的计算机基础课程教学应用研究[J].教学现代化,2018(36):89-91.
- [4] 盛群力.论有效教学的十个要义——教学设计的视角[J].课程教材教法,2012(4):13-20.
- [5] 王扬眉,王海波.基于SBT理念的高校研究性课程项目化评价体系研究[J].当代教育科学,2014(5):24-27.
- [6] Fisher, D., & Frey, N. Better learning through structured teaching: A framework for the gradual release of responsibility. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development,2013,128-130.