

# 中职《网店客服》课程思政建设探索与实践

王 丽

(洛阳市中等职业学校, 河南 洛阳 471000)

**摘要:**随着课程思政的不断深化,思政教育在中职电子商务专业中的渗透越来越深入,不仅可以培养学生爱岗敬业、诚实守信、遵纪守法和吃苦耐劳等美德,还有利于落实立德树人根本任务,提高教学和育人质量。《网店客服》作为中职电商专业的专业核心课程,蕴含着丰富的思政元素,有利于推进电商专业课程思政建设。本文立足课程思政背景,阐述了中职《网店客服》课程思政建设的重要性,明确了课程建设原则,提出要积极建立思政教育案例库、培育学生社会主义核心价值观、培养学生工匠精神和增强学生法律意识和完善思政教育评价体系,全面推进中职《网店客服》课程思政教学和育人质量。

**关键词:**《网店客服》;课程思政;重要性;育人原则;实践路径

## 引言:

随着跨境电商、直播带货产业的快速崛起,电商人才需求量迅速增长,专业技能扎实、服务意识卓越的电商人才更是成为就业市场的“香饽饽”。基于此,中职学校要积极推进电商专业课程思政建设,以《网店客服》课程为试点,建立完善的课程思政教学体系,围绕当前网店客服岗位需求、职业规范和工作职业开展思政教育,重点培育学生诚实守信、爱岗敬业、精益求精和遵纪守法等良好职业道德素养,让学生达到企业用人标准,为他们未来就业奠定良好基础,实现电商专业教学和人才培养的双赢。

### 一、中职《网店客服》课程思政建设的重要性

#### (一)有利于塑造学生正确“三观”

中职学生正处在“三观”形成的关键时期,但是由于年龄小、社会阅历不足,很容易受到网络环境影响,从而产生好逸恶劳、金钱至上和以自我为中心等问题。基于此,中职教师要积极在教学中渗透思政教育,让学生在专业课学习中接受思政教育熏陶,引导他们树立正确“三观”。课程思政融入《网店客服》教学中,有利于引导学生正确看待互联网的双面性,引导他们辨别网络不良信息,帮助他们树立劳动创造财富、诚实守信经营的价值观,为他们未来就业奠定良好基础。

#### (二)有利于培养学生良好服务意识

随着直播带货行业的兴起,消费者对网店服务质量提出了更高要求,无形中影响了电商行业人才培养目标。这一背景下,课程思政融入《网店客服》教学成为必然趋势,借助优秀网店客服案例开展思政教育,让学生了解售前咨询、售后服务标准,增强他们服务意识,引导他们设身处地为消费者着想、耐心解答消费者问题、积极处理售后问题,培养他们热情服务、真情服务和周到服务的良好服务态度,从而提高网店客服人才培养质量。

#### (三)有利于培育学生社会主义核心价值观

中职学生普遍文化课基础比较薄弱,缺乏自主学习积极性,对未来比较迷茫,对社会主义核心价值观的理解比较肤浅。课程思政融入《网店客服》教学可以引导学生了解《消费者权益保护法》《商标法》等法律,增强他们法治意识,有利于培养学生爱岗敬业、诚实守信美德;可以帮助学生了解我国跨境电商、直播带货产业对乡村振兴的积极影响,增强他们爱国热情和社会责任感,引导学生以社会主义核心价值观为准则,促进他们德智体美劳全面发展。

#### (四)有利于落实立德树人根本任务

课程思政是落实立德树人根本任务的重要渠道,也是提高学生道德素养的重要举措。基于此,中职学校要积极推进《网店客服》课程思政建设,挖掘教材中蕴含的工匠精神、爱岗敬业、法治教育和劳动教育等元素,让网店客服专业知识和思政教育融为一体,潜移默化中纠正学生追求名牌、盲目攀比等错误价值观,培养他

们崇尚劳动、爱岗敬业、遵纪守法、乐于助人和爱国爱党等美德,进一步提高他们道德素养,落实好立德树人根本任务,促进职业教育高质量发展。

## 二、中职《网店客服》课程思政建设原则

### (一)以学生为中心

中职《网店客服》课程思政建设要坚持以生为本原则,一方面要利用学生喜爱的短视频、热点新闻等思政素材开展教学,激发学生学习兴趣,引导他们探究课程学习内容中蕴含的思政元素,激发他们情感共鸣,从而提高学生职业道德素养。另一方面,教师要创新思政教育方法,以体验式教学、生活化教学等为切入点,让他们主动参与到思政教育活动中来,潜移默化中改变他们沉迷网络、缺乏吃苦耐劳精神等问题,进一步提高中职电商专业学生道德素养。

### (二)以就业为导向

中职电商专业教师要坚持以就业为导向,参照网店客服招聘标准开展课程思政建设,结合岗位需求开展法治教育、诚实守信、劳动教育,培养学生爱岗敬业、遵纪守法、吃苦耐劳和良好的责任心,让他们达到网店客服招聘标准,从而帮助他们顺利就业。此外,教师还要结合当前直播带货、跨境电商行业热点开展课程思政建设,分享中国产品海外营销、售后问题处理案例,培养学生认真负责的工作态度,让他们在工作中传播中华优秀传统文化,从而增强他们文化自信,提高中职电商专业学生就业竞争力,帮助他们顺利就业。

### (三)以育人为目标

明确育人目标是中职《网店客服》课程思政建设的重要保障,有利于明确思政教育目标、优化思政教育过程和教学评价指标,促进专业知识和思政教育的深度融合,从而提高课程思政教学和育人效果。因此,中职电商专业教师要充分挖掘教材中蕴含的思政元素,根据思政元素特点开展个性化思政教育,帮助学生树立正确的人生观、价值观和世界观,实现课程教学和课程思政教育的双赢。同时,教师要重视学生职业道德素养培养,凸显网店客服教学特点,增强学生良好服务意识、认真负责的工作态度,提高他们职业道德素养,培养更多德才兼备的电商人才。

### (四)理实一体化

中职《网店客服》课程思政建设要坚持理实一体化原则,把思政教育融入理论与实践教学中,帮助学生深入理解网店客服职业道德规范、岗位技能,从而端正他们就业观和价值观,引导他们参照职业道德规范约束自己,提高课程思政教学质量。教师可以根据理论知识开展项目化实训,即可以帮助学生了解网店客服工作流程,又可以让学生了解网店客服职业道德规范,提高他们职业道德素养,实现专业课教学和思政教育的共赢,提高电商专业教学质量。

### 三、中职《网店客服》课程思政建设与实践路径

#### (一) 积极建立课程思政案例库

课程思政背景下,中职电商专业教师要全面、深度分析教材,提炼教材中蕴含的思政元素,建立思政教育案例库,为推进课程思政教学奠定良好基础。首先,教师要明确《网店客服》专业知识和思政元素之间的关系,精心设计课程思政教学案例,明确课时思政教育目标、教育方法和教学评价指标,让思政教育贯穿课堂教学,从而起到事半功倍的效果。例如教师可以对教材《客户服务流程与规范》课时教学内容进行分析,围绕客户服务流程概念、六大流程开展思政教育,把网店客服沟通技巧、服务态度和语言规范作为思政教育元素,以提升学生服务意识、人文关怀能力为思政教育目标,采用案例教学法、情境教学法开展课程思政建设,从而提高课程思政教学质量。其次,教师可以建立数字化课程思政案例库,根据思政教育元素制作短视频、思维导图和教学案例,并把其上传到线上教学平台,便于学生进行线上自主预习,让他们了解思政教育内容。例如教师可以录制优秀网店客服售前咨询、订单处理、发货配送、售后服务、客户反馈和数据分析工作视频,明确网店客服服务标准,创设良好的思政教育情境,让学生根据视频了解网店客服工作标准,增强他们服务意识,提高课程思政教学质量。

#### (二) 培育学生社会主义核心价值观

中职电商专业教师要立足《网店客服》课程特点,积极渗透社会主义核心价值观教育,培养学生爱国、敬业、诚信、友善、法治等良好素养,激励他们积极投身乡村振兴建设、让他们为农村电商行业发展贡献一份力量。例如教师可以结合电商平台网店操作技能开展社会主义核心价值观教育,讲解我国淘宝、天猫电商平台店铺经营规定、消费者权益保护法等相关知识,增强学生诚实守信、法治意识,让他们在服务过程中如实讲解产品特点、及时处理用户投诉,耐心帮助用户解决问题;融入跨境电商平台案例,为学生讲解中国产品物美价廉的特点、中国传统手工艺品海外热销的案例,增强他们爱国热情,激励他们积极投身电商行业,让学生树立学好职业技能、报效祖国的远大志向。此外,教师可以结合农村电商行业发展案例开展思政教育,讲解当前大火的抖音平台与辉同行直播间助农产品,展现新一代电商人对“三农”问题的关注、无偿帮助农民销售农产品的大爱精神,为学生树立良好职业榜样,激励他们积极投身农村电商行业,让他们为乡村振兴建设贡献一份力量。

#### (三) 重点培养学生工匠精神

网店客服属于服务岗位,不仅要求客服具备扎实的专业知识、营销意识和较强的心理素质,还要他们具备良好的耐心、服务意识和精益求精的工作态度。基于此,中职电商专业教师要积极渗透工匠精神教育,培养学生精益求精、追求卓越、开拓创新的工匠精神,让他们在众多竞聘者中脱颖而出,从而提高他们就业率和就业质量。第一,教师可以播放网店客服工作视频,引导学生分析售前咨询、订单处理、发货配送、售后服务、客户反馈和数据分析工作流程,让他们分析视频中客服工作的优点和缺点,提高他们自主学习能力。通过视频,学生可以分析网店客服在线上沟通语言规范,明确礼貌用语、趣味表情包的使用规范,例如“您好,请问有什么可以帮您?”“查询中,麻烦您耐心等待一会”等,为客户留下良好的第一印象,耐心为客户讲解、推荐合适的产品,积极促成订单、做好售后服务。第二,教师可以把工匠精神融入实训教学中,开展项目化教学,促进学生工匠精神发展。例如教师可以发布美妆产品使用过敏的投诉案例,要求学生自由结组,让他们制定投诉处理方案。各个小组可以对投诉案例进行分析,了解用户购买时间、使用时间、皮肤反应等情况,耐心倾听客户

需求,及时为客户安排退货,并安抚客户,及时申请退款,从而解决投诉,避免影响网店评分。通过实训教学,学生可以深入了解网店客服职责,严格约束个人行为,养成认真负责、精益求精的工匠精神,为未来就业奠定良好基础。

#### (四) 增强学生遵纪守法意识

“互联网+”经济背景下,中职电商专业教师要在《网店客服》教学中渗透法治教育,讲解电商行业相关法律知识,增强学生遵纪守法意识。例如教师可以为学生讲解虚假宣传、商标侵权等网店违规经营案例,结合案例讲解商标法、工商管理法、广告法等相关知识,明确网店经营范围、产品广告规范,国家对虚假宣传、夸大产品功效等的处罚标准,增强学生法律意识,培养他们诚实守信、遵纪守法的美德,并鼓励他们积极举报网购过程中遇到的违法行为,激励学生运用实际行动捍卫法律权威。此外,教师还可以组织学生观看央视3·15晚会,展现国家打击假冒伪劣产品的力度,并讲解食品安全、母婴产品安全和药品安全等知识,教会学生辨别假冒伪劣产品,并鼓励他们及时举报售卖假冒伪劣产品的行为。通过案例,学生可以了解网店合法经营范围,各类产品安全规范,如实为消费者讲解产品,避免夸大产品功效、侵犯其他店铺商标、避免盗用其他网店照片、严禁泄露客户个人信息,养成遵纪守法、诚信经营的良好品德,提高个人就业竞争力。

#### (五) 完善课程思政教学评价体系

教师要把思政教育融入《网店客服》教学评价中,一方面要增加思政教育评价指标,增强学生对思政教育的重视,另一方面要参照职业道德规范开展思政教育,全面提高学生职业道德素养。首先,教师可以开展过程性思政教育评价,对学生团队协作精神、社会主义核心价值观、工匠精神、劳动精神和法律意识等进行评价,及时发现课程思政教学中存在的问题、学生道德素养发展中存在的问题,调整课程思政教学内容,提高学生道德素养。例如教师可以对学生网店客服实训过程进行评价,把团队精神、人文关怀、沟通能力、服务意识和礼仪规范等作为评价指标,完善课程教学评价体系。其次,教师可以参照网店客服职业道德规范开展课程思政教学评价,对学生法律意识、服务意识、团队精神、劳动精神等进行评价,及时纠正学生在学习中存在的问题,引导他们按照网店客服标准要求自己,提高他们职业道德规范,提高《网店客服》课程思政教学和育人质量。

### 四、结语

总之,中职电商专业教师要积极推进课程思政建设,以《网店客服》为试点,督促教师挖掘教材中蕴含的思政元素,让思政教育与课程教学同行,让学生在学习专业知识的同时接受思政教育熏陶,有利于提高教学质量和学生道德素养。教师要积极建立课程思政案例库、培育学生社会主义核心价值观、重点培养学生工匠精神,帮助他们树立正确三观,积极渗透思政教育,增强学生遵纪守法意识,完善课程思政教学评价体系,全面提高《网店客服》课程思政教学质量和育人质量。

#### 参考文献:

- [1] 侯红山,宋兴州.高职电子商务课程思政设计以及实践——以网店客服为例[J].财富时代,2021,(12):66-67.
- [2] 王远,郭芳.电子商务专业课程思政建设逻辑及实践路径[J].天津中德应用技术大学学报,2024,(04):70-75.
- [3] 张磊,杨彤,李忠福.“五位一体三成长”:“电子商务”课程思政项目式教学探索[J].煤炭高等教育,2024,42(03):110-118.
- [4] 梁小丽.乡村振兴背景下高职院校电子商务专业课程思政建设[J].陕西教育(高教),2024,(03):78-80.
- [5] 姜金贵,潘霞,薛鹏,等.电子商务专业课程思政链建设探索——以哈尔滨工程大学为例[J].物流科技,2024,47(17):181-184.