

现代学徒制视域下“客户服务与管理”课程改革研究

万丽萍

(成都工贸职业技术学院, 四川 成都 611731)

摘要: 目前很多高校开设电子商务专业, 在电子商务专业必然开始电商客服课程, 但是在教学上如何实现与企业需求对接, 如何让学生更好掌握客户服务与管理技能, 如何让学生接受这个职业, 需要教师从教学方法上、教学内容上、教学设计上进行突破。

关键词: 现代学徒制; 教学设计; 课程改革

一、改革背景介绍

(一) 客户服务行业发展, 人工客服岗位发生变化

传统客服行业作为客户与企业之间的纽带, 客服人员直接为客户提供客户服务工作, 完成业务解答、纠纷处理。从一定意义上来说, 客服人员代表着企业的形象, 可以反映一个企业的文化修养和综合素质。但是客服岗位的工作强度大、内容枯燥, 客服人员容易产生负面情绪。随着数字化与信息化的发展, 人工智能客服应运而生。人工智能客服快速发展, 人工智能客服的智能化、拟人化、自我学习等特点, 让人工智能客服能够代替人工客服很好地服务广大客户。

虽然人工智能客服能够很好地解决企业客服岗位工作量大、信息量大的问题, 但是人工智能客服始终是模拟人在分析用户情绪。目前客服岗位依然需要大量的人来对人工智能客服进行训练与管理。这样的需求对客户服务与管理的要求有提高, 不仅需要了解客服基本知识与技巧, 更需要对岗位进行整体把握, 熟悉工作内容与工作流程。

(二) 校企合作模式创新

传统的校企合作模式有几种, 一种是企业解决学生就业问题, 学生到企业进行顶岗或者跟岗实习; 一种是企业带项目进学生, 学生完成企业项目; 一种是订单班形式。这样的校企合作脱离教学与实践, 教学难度增加, 学生不能把学习任务与工作任务有机结合。

现代学徒制内涵是学校企业双主体育人、交互训练、岗位培养, 学生学徒双身份培养、工学交替、岗位成才。在现代学徒制模式下, 学生就是企业员工, 需要完成企业工作任务, 同时也要完成学习任务, 课程改革势在必行。

(三) 课程体系建设需要

现代学徒制模式下, 学校企业双主体育人, 学校与企业共同参与调研, 制定人才培养方案, 根据电子商务典型工作任务制定教学任务, 教学任务有序组合形成专业课程体系, 企业师傅与学校教学共同参加课程设计与教学实施。保证学生的双主体身份, 既完成企业工作任务, 又完成学习任务。

二、课程改革基本内容

(一) 教学设计改革

作者的学校是教育部第三批现代学徒制试点单位, 在进行客户服务与管理课程设计过程中, 学校与京东客服进行合作。企业人力资源总监与技术部门总监多次沟通, 形成教学设计方案。整个课程围绕京东客服三大岗位典型工作任务展开, 学生分别需要在在线客服、语音客服、AI 客服进行轮训。企业在学生开学进行为岗前培训, 并进行岗前测试, 通过测试的学生进入岗位接受任务。京东将客服中心设立在学校, 学生以员工进行三班倒参与工作任

务, 企业导师负责对员工进行业务训练与业务解答, 即解决“是什么”“怎么做的”问题; 学校教师利用早会与信息化教学手段将学生遇到的知识进行补充讲解拓展, 即解决“为什么”的问题。

(二) 教学模式改革

在教学过程中, 打破原有的集中授课形式, 以小组授课形式进行。教师与企业师傅提前对工作任务进行拆分, 根据学生学习情况进行教学。企业根据公司业务指标, 根据每个任务小组情况, 布置不同任务与工作量。每次任务前先对上次任务进行总结, 并进行企业文化教育, 任务过程中依据企业员工管理对学生进行业务规范、行为规范管理。学生上班期间, 教师跟岗观察学生学习情况, 帮助学生解决一些知识上问题, 学生下班后, 教师通过蓝墨云下发学习任务, 帮助学生对实践任务进行理论上的提高。

(三) 教学内容改革

传统客服服务课程内容包括客户基本知识、售前客服知识、售后客服知识、客户纠纷处理、客户投诉处理。在现代学徒制模式下的客户服务与管理课程对知识内容进行重组, 根据在线客服、语音客服、AI 客服工作岗位的工作任务, 将教学内容分为客户服务基本知识、客户接待与订单处理、售后与纠纷处理、客户管理、客户二次营销、客户关系管理。在内容上更加注重学生对客户管理的学习, 工作中掌握客服人员的基本知识, 在线学习中对客户管理认识提升, 为以后 AI 训练师岗位做准备。

(四) 教学方法改革

传统教学更多的是教师讲, 学生记; 或者是教师演示, 学生操作。在现代学徒制改革下的客户服务与管理课程教学则是采取学生主体、教师引导、师傅主导的学习方式。学生以小组为单位参与到工作任务中, 完成企业师傅布置的任务, 员工整个过程靠自学、小组讨论、请教企业师傅方式完成任务。任务结束后, 教师根据学生表现与任务完成情况, 通过信息化教学手段, 将知识点推送给学生, 学生学习知识点, 并完成相应学习笔记。全程都是学生自己在吸收知识, 教师的作用是引导。

(五) 考核方式改革

教学模式的变化, 必然引起考核形式的变化, 课程考核的考核内容、考核主体、考核形式都发生了相应的变化。考核内容主要是考核学生职业能力达成度与专业能力达成度, 职业能力达成度包括学习态度、工匠精神、日常管理、5S 规范、解决问题能力、知识目标达成度、能力目标达成度、工作流程、技术规范、任务完成质量等内容。考核主体包括, 企业师傅评价、教师评价、小组评价、个人评价, 根据任务情况不同, 每个评价主体所占比例不同, 分别为 40%、40%、10%、10%。考核形式多样化, 考核包括任务前笔试、口试、KPI、项目汇报等形式, 有助于全方位掌握学生学习情况。

三、课程改革实施效果

通过一学期两个班的轮岗学习, 学生对本课程评价非常高, 学生任务本门课程突破了学生对客服岗位客服课程的认识, 在课程中不仅仅掌握了客服技能, 还对客户服务与管理有新理解, 未来能够轻松胜任这个岗位。教师在教学过程中, 不断进行反思提高,

大学体育分层次教学的探究与实践

文思利

(贵州城市职业学院, 贵州 贵阳 550000)

摘要: 随着我国素质教育的进行,我们在教学方面的改革与发展尤为迅速。大学生是国家的栋梁之才,但是近年来大学生身体素质却一年不如一年。随着教育领域改革的进行,国家也开始重视大学生的身体素质了,所以以往的大学体育教学模式已经无法满足现在的体育教学发展。因此在大学体育教学中,需要进行分层次教学,来提高高校的体育教学效率,解决大学生身体素质状况,已经是一件迫在眉睫的事情了。

关键词: 体育;分层次教学;探索与实践

一直以来,大学的体育教育都存在着这样或那样的问题,大学体育不同于初中和高中的体育教学。大学体育是学生根据自己兴趣来选的课程,大学体育课程繁多。因此,老师就不能及时了解学生的身体状况,教学方式单一、教学目标并不明确。现代的人们更注重个性化教育,因此体育教育也需要与时俱进,进行个性化教学,对学生进行分层次,因材施教。以往的教育模式已经跟不上现代教育的步伐了,因此,大学体育教育引入分层次教育是有必要的。以下,我将结合大学的具体课程进行实际分析。

一、充分发挥学生的主观积极性

大学体育教学想要采用分层次教学,主要还是取决于老师能否充分发挥学生的主观积极性。想要发挥学生的主观能动性,则要求教师深入与学生沟通交流,与学生沟通后,了解学生个性。然而,在体育教学中想要详细了解学生的个体个性,并不是那么容易的,教师需要进行长时间的观察和沟通。在了解学生个性时,需要充分掌握分层次教学主动性,然后激发学生主动参与体育课堂学习和体育活动锻炼当中。

例如,篮球,很多人都玩过,但是不一定详细地知道篮球具体的相关规则,有的学生可能就打得很好,有的可能知道规则,但是水平很差,一些具体动作就不太了解。这时候就需要教师针对不同的情况进行分组、分层次教学,会的带不会的,这样的教学模式肯定比传统模式,只靠老师从头开始教有效得多。

二、设置适宜的教学目标

大学体育教学分层次教学,需要制定合理的教学目标,这与教学的效果是密切相关,同时也会对学生的自信心产生具有巨大的影响。为此,在进行大学体育分层次教学之时,教师要重视大学体育学科教学目标的设置,根据学生个体的差异,以此制定出适合学生的教学目标,同时激发学生热爱体育的兴趣、参与体育锻炼的积极性。通常来说,教学目标的设置是需要根据学生的基础和来设置的,并且还要结合大学的具体情况,照顾学校的器材情况,不能超出学校的能力范围,来设置分层次的教学内容,

制订合理的分层次教学的目标,有利于提升分层次教学的效果。

例如,跳远,这一项目从初中的中考一直陪伴着我们,但是能做好的人并不多。这一项目具有一定的难度。针对这一项目,就可以进行分层次教学,按照学生个人能力以及身体素质的具体情况,再具体做出分层要求。对于身体素质好的学生,则要求他们需要跳到一定的距离;然而对于体育能力较弱、弹跳能力差的学生,要求他们跟身体素质好的跳到一样的距离,则有些强人所难,所以需要对他们进行分层次教学,并为他们单独制订一些目标,完成了则可以给与鼓励,并给与表扬。

三、合理分组,加强团队协作

不同的学生身体素质以及体育能力是不同的,而实施分层次教学的目的,就是为了既要注重个体发展,又要培养团队合作意识。随着分层次教学在大学体育教学中的进行,教师在推进大学体育分层次教学时,需要重视团队协作精神的培育,依据一定的规则对学生进行分组,并引导小组成员之间要合理分工,进而实现共赢。例如,在足球运动中,合作是必不可少的,而个体的发展也是不可或缺的。因此,在足球运动中,既要注重个体发展,又要培养团队合作意识。每个人的水平都是不一样的,需要区别教学,对于水平差的,就需要先从基础部分开始讲起,需要教授基本动作、基本规范,等到学会基础部分的时候,就可以进行团队的初步磨合。每个队伍中需要合理分配队员,这样就可以起到以会带不会,加强团队的交流。进而,进行团队的对抗赛,将学习的东西,用到实践中,这样的分层次教学可以促进个人与团队共同发展。

四、结语

综上所述,分层次教学在大学体育教育中,对学生的个人发展以及团队合作意识的培养都起到了很大的作用。当前,随着教育开放的进行,以及教学理论和教学形势的变革,在推进大学体育分层次教学时,教师需要及时与学生交流学生,及时掌握学生的学习情况,关注体育教学形势的变化,不断总结分层次教学模式的优缺点,找到缺点的原因,并根据原因做出相应的改进,从而使大学体育分层次教学在这新时代中发挥着重要的作用。

参考文献:

- [1] 刘勇. 大学体育分层次教学的探索与实践研究 [J]. 课程教学研究, 2017(51): 219-220.
- [2] 武琳昭. 大学体育分层次教学的探索与实践研究 [J]. 科教导刊, 2017(9): 101-102.
- [3] 丁海亭. 大学体育分层次教学的探索与实践研究 [J]. 中国校外教育, 2017(6): 161-162.

对新形势下的教学有新的研究,提高教学能力。企业在实践过程中不仅仅完成企业工作任务,同时与课程结合,发现企业需要的人才,并且探讨新的校企合作模式,提炼总结后可以推广。

参考文献:

- [1] 欧阳红魏. 高职电子商务专业“双导师”现代学徒制顶岗实习评价体系构建 [J]. 办公自动化杂志, 2017(10): 44-46.

[2] 姜大源. 工作过程系统化: 中国特色现代职业教育课程开发 [J]. 顺德职业技术学院学报, 2014(7).

[3] 赵鹏飞、陈秀虎. 现代学徒制的实践与思考 [J]. 职教政策与制度, 2013(12): 38-44.

作者简介: 万丽萍(1989~),女,汉族,学士学位,助理讲师。研究领域: 电子商务。