

职业院校电子商务专业“三教”改革探索与实践 ——以《电子商务客服》课程教学改革为例

强亚男

南宁职业技术学院 广西 南宁 530008

【摘要】职业院校“三教”改革大背景下,电子商务专业的改革也势在必行,本文通过研究校企合作项目的改革实践与探索,对《电子商务客服》课程的教学改革进行了分析,主要分析了问题以及教学改革过程,提出了解决方案。

【关键词】“三教”改革;电子商务客服;教学实践改革

1 “三教”改革背景

为落实《职业教育》第二十条规定的改革措施,教育部根据职业教育发展的现状,提出了高职院校教师、教材、教学方法(以下简称“三教”)的改革要求,逐步实施“三教”改革的实践与探索。2020年教育部颁布了《职业学校教材管理办法》,要求职业学校教材编写规范化,并提出了“倡导活页式、工作手册式新型教材编写”的建议。虽然职业教育从校企合作开始,经过教材、课程、基地建设、教师等方面的努力,做了大量的工作,但仍然在指导人才培养过程,特别是在教师、教材、教学方法等方面存在许多与改革成果不相适应的问题:

1.1 没有以学生为中心的活页式、工作手册式教材。

根据目前的教学内容,大多数学校仍选用国家正式出版的计划教材,少数学校已开始采用活页式教材,学习计划,这些教材仅用于少数课程,没有充分涵盖专业课程的教学。以学生为中心、便于学生自主学习的活页式教材需要快速开发和有效应用。例如,在各类技能等级考试中,为了通过率,根据考试大纲制定教学内容,根据考点要素进行技能培训。这种训练方法虽然考验了学生的基本操作能力,但不能考验学生的综合应用技能。

规范、程序的教学方法与实际的动态工作内容不适应。由于电子商务企业的工作要求与内容是根据市场的需求不断变化的,电子商务企业处理问题复杂程度不一,标准化程序化的教法不能满足相同岗位的能力要求。另外,在教学活动中以教师为主体的现状没有发生变化,学生被动学习,教学效果不容乐观。

1.2 “双师型”教师严重缺乏。

需要加强教师(包括兼职教师)对教材、教学方法进行协调能力的培养。

为此,本文以高职电子商务专业实际背景下的项目系统教学为案例,在“产教结合”的背景下实施“三教”改革,丰富了职业教育人才培养模式的创新,对电子商务行业高技能人才的培养进行了实践探索。

2 “三教”改革探索

2.1 问题分析

在传统的电子商务客服实践教学,课程组主要的教学目的是让学生掌握客服基本技能比如打字速度等,

在这思路的指引下,通常由教师指导学生进行专项练习。之前的教学通常是以教师示范以及学生反复训练为基础,给实践教学带来了两个问题:一是实践教学过于简单,虽然强调技能操作,但是缺乏对技能操作的功能和顺序的系统思考;二是评价方式是按照最终结果客观打分,所有的单项操作都分配了相应的分值,根据、老师打分来衡量学生的技能水平,这样教出来的学生考核过关率很高,但并不能反映客服的服务质量。如单项的操作速度可能满足了要求,但在一个岗位中,其他的非量化评价的技能却无法过关,往往会导致学生最终上岗达不到企业的实际要求标准。这就是目前电子商务专业教学中电商客服课程中长期的困扰。

2.2 开发产教融合产学研一体教学项目

2.2.1 选择合作企业

选了合作企业泰盈科技,将企业的项目融入课堂。

泰盈科技公司是为客户提供语音及在线客服、人工智能客服、全媒体客服平台、技术开发及集成的后台外包运营综合服务提供商,以大数据分析和整合营销、语音智能技术为其核心技术,在北京、上海、四川、安徽、新疆等全国15省市有运营基地,与国内外超过30家世界500强企业均有战略合作关系,为包括阿里巴巴、招商银行、中信银行、奔驰汽车、顺丰快递等知名企业提供客户服务整体解决方案及电商后台人才培训、派遣、云客服等核心服务。

2.2.2 开发活页式教材

“活页式教材”是借鉴于德国的“二元制”职业教育,是具有中国特色现代职业教育体系建设的重要成果之一,是一项具有开拓性、改革性的工作。它有几大特点:一是“校企二元”,“活页式教材”的编写基于企业的真实工作场景,能够展现行业新的新水平新技术,可以培养学生综合职业素养;二是“网络资源”,开发网络开放的教材配套微课视频、动画等资源,帮助学生了解教材中的常见的重点难点;三是“思政课”,有意识地将工匠精神融入教学过程,将极大地丰富学生精神世界;第四,“任务型写作法”,以学生为中心,以能力为本,理论学习和实践学习共同完成教学任务;五是教材的“活页装订”。

2.3 修正教学组织形式

在教学组织上,将学生分组,每组分配一套企业真实案例,形成一个“工作组”。每个“工作组”安排一名“组长”,负责组织管理,每个学员按照“组长”的安排,对培训过程中遇到的问题进行小组讨论和解决,并在各自岗位上完成既定的培训内容。在整个培训管理中,依据公司的管理制度进行有效管理。当每个学生都认为实习岗位完成后,他们可以相互讨论实习岗位的培训,但必须按要求接受培训的学生只有在胜任岗位后,在换岗期间,学生学会合作,相互帮助,共同进步,才能换岗。

3 基于产学研结合的“三教”改革的教学改革实践

《电子商务客服》超星平台课程设计			
项目内容	资源形式	资源获取	实训系统
项目一 电商客服岗位体验	课程介绍 微课视频 课件 案例库 教学项目	微课录制 教学设计 教学资源整理 制作题库	博星卓越 电子商务客服 实训系统
项目二 客户心理学			
项目三 售前客服流程			
项目四 售后客服流程			
项目五 案例解析与话术			
项目六 电商客服要懂的数据			
项目七 客户关系管理			
项目八 客服团队管理与考核			

图1 《电子商务客服》课程的课程设计

充分利用教学工具如超星的开放平台,在课程设计中进行网络模板选择、内容编辑等操作。内容编辑包括创建和上传教育资源,可以上传到本地或云端。提供了教学数字资源使用的多种形式,内容丰富,微格课、课件、案例库、试题库、电子书和学习网站链接。

3.2 教学过程组织利用超星平台、实训系统及各类信息化工具,采取“案例-理论-讨论-实践-反思”的翻转课堂模式,开展教师主导作用和学生主体地位统一的多元融合混合式教学。

利用超星平台、实训系统及各类信息化工具,采取“案例-理论-讨论-实践-反思”的翻转课堂模式,开展教师主导作用和学生主体地位统一的多元融合信息化教学实践。

五个步骤如下:

预习: 课前使用超星平台,老师介绍案例,学生在平台预览和思考,这台机器在平台上进行讨论。

理论: 课中,使用直播平台(腾讯会议或钉钉),教师根据学生们预习的内容引出课堂内容,讲授本节课理论知识,展示课件。

讨论: 课中,利用习题集,掌握学生理论知识的理解程度,针对错误的知识点形成再讨论,加深学生的知识点认知。

实践: 课中,利用实训系统,进行所学知识点的实际操作,增强记忆点,锻炼学生实际操作能力,预习实际工作流程。

反思: 课后,利用超星平台,留下延伸阅读资料,要求学生进行反思,并在超星平台完成课后作业。

根据《电子商务客户服务》课程标准,本课程的改革实践主要包括以下三个环节:教学课程设计、教学过程组织和教学评价。

3.1 课程设计

教学课程设计作为信息化教学的重要内容,教学资源建设需要设计和开发单元化、逻辑清晰、内容丰富的微课程资源。实训内容作为对教学资源的进一步巩固,如何贯穿课程教学全过程中,帮助学生完成对课堂内容的掌握至关重要。

根据本校的电子商务专业人才培养方案以及《电子商务客服》课程教学标准,如图1所示,教师进行课程项目的划分,在此基础上进行各类课程资源的建设与整理。

同时在超星平台中,教师在课中还辅助使用了签到、系统点名、调查问卷等功能,丰富了教师和学生之间沟通的手段,实现了师生间与学生间混合交互,从而培养学生自主学习及协作学习的意识和能力。

3.3 教学评价

利用技术,超星平台和培训系统的大数据分析结果,进行了教学过程评价和总结性评价,以评价教学效果。

超星系统以及实训系统通过云计算技术,对所有学生的学习行为(发言、交流、在线观看视频和点击资源、实训进度等)进行数据统计和评估,让教师直观地感受到学生的学习状态,从而有利于教师对学生教学过程性评价。

4 教学改革反思

4.1 教学不仅培养学生的职业技能还要有职业素养教育

教学内容与职业岗位密切联系,将教学内容与工作任务对接,教学环节环环相扣,层层递进,让学生在将知识内化,充分掌握技能,同时体验职业岗位的乐趣和自豪感。

4.2 让学生充分“动”起来

借助三平台以及多种信息技术手段,设计融课前、课中、课后三段教学于一体的教学过程,学生通过课前“任务一探究”,课堂“做中学,学中做”,课后“交流一提高”完成教学目标。教学过程充分体现了学生的主体地位,以学习特点出发,设计科学、特色的工作任务,提高学生的主观能动性,给予学生探索空间,让学生充分“活

动”。

4.3 多元化追求

创造自主学习与合作学习相融、不同学科知识内容相融、在线测评与线下反思相融的课堂。

4.4 弘扬社会主义核心价值观

通过引入中国梦等主题,既强调了职业道德修养又渗透了思想政治教育。

5 结束语

职业教育是深化教育改革的重要突破口,深化“三教”改革则是职业教育类型化发展的内在要求,在“三教”改革的背景下,教学改革是其中重要一环,做好教学改革,推进职业教育的改革与发展,为促进我国的经济和社会可持续发展、提高国际竞争力尽教师本职之力。

【参考文献】

[1] 王成荣,龙洋. 深化“三教”改革 提高职业院校人才培养质量[J]. 中国职业技术教育,2019(17):26-29.

[2] 梁克东,王亚南. 基于“三教改革”的职业教

育人才培养与评价改革创新路径[J]. 中国职业技术教育,2019(28):28-34+41.

[3] 秦华伟,陈光. “双高计划”实施背景下“三教”改革[J]. 中国职业技术教育,2019(33):35-38.

[4] 冯娜. 基于1+X证书制度的职业院校“三教”改革路径[J]. 山东教育(高教),2020(11):41-43.

[5] 杨鉴,沈军. 以赛促教的高职院校“三教”改革:理念、问题与路径[J]. 职教论坛,2020,36(11):45-51.

[6] 刘静,汪恒. 高职院校公共英语课程“三教”改革研究与实践[J]. 海外英语,2021(03):106-108+111.

[7] 杨国良. 基于成果导向推进职业院校“三教”改革的博弈分析[J]. 职教论坛,2020,36(05):57-62.

[8] 雷珏. “三教”改革背景下新时代教法研究与实践[J]. 中国新通信,2020,22(13):186-187.

[9] 文雨丝. “三教改革”与高职教师信息化教学能力提升策略[J]. 教育教学论坛,2020(33):384-385.