

四维·四融·四阶: 岗课赛证融通模式下中职《网店客服》教学研究

叶莉 罗小玲

博罗中等专业学校

DOI:10.32629/jief.v7i9.18292

[摘要] 在岗课赛证融通模式下,中职《网店客服》课程教学面临岗位对接不紧密、岗课赛证各自为政、教学实施系统性不佳等现实困境。本文以问题为导向,构建“四维·四融·四阶”中职《网店客服》岗课赛证融通教学模式,在实践层面,从构建四维协同资源体系、设计四融整合课程内容、实施四阶递进教学组织等维度,阐述模式落地的具体教学实践路径,以期中职《网店客服》课程教学改革提供系统化解决方案。

[关键词] 岗课赛证融通;《网店客服》;中职

中图分类号: G423.04 文献标识码: A

Four-dimensional, Four-dimensional and Four-step: Research on the Teaching of Online Shop Customer Service in Secondary Vocational Schools under the Mode of Competition and Certificate Integration in Post Class

Li Ye Xiaoling Luo

Boluo Secondary Vocational School

[Abstract] Under the position—curriculum—competition—certification integration model, the teaching of the "Online Store Customer Service" course in secondary vocational schools faces practical challenges such as insufficient alignment with job positions, fragmented operations of position, curriculum, competition, and certification elements, and inadequate systematic teaching implementation. Taking a problem—oriented approach, this study constructs a "Four Dimensions, Four Integrations, Four Stages" teaching model for the secondary vocational "Online Store Customer Service" course that integrates position, curriculum, competition, and certification. At the practical level, the study elaborates on the specific teaching practice pathways for implementing this model from three dimensions: constructing a four—dimensional collaborative resource system, designing four—integration integrated curriculum content, and implementing four—stage progressive teaching organization. This research aims to provide a systematic solution for the teaching reform of the "Online Store Customer Service" course in secondary vocational schools.

[Key words] Position—Curriculum—Competition—Certification Integration; "Online Store Customer Service"; Secondary Vocational Education

前言

2021年全国职业教育大会明确提出,要探索“岗课赛证”融通,这为新时代职业教育改革发展指明了方向。《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》强调,要紧密对接产业升级和技术变革趋势,深化产教融合、校企合作,增强职业教育适应性。在电子商务行业蓬勃发展的背景下,网店客服作为产业链的关键环节,对从业人员的职业能力提出了更高要求。为准确把握学生

需求与《网店客服》教学现状,本研究对博罗中等专业学校214名中职电子商务专业学生开展问卷调查,为模式构建与教学实践提供实证依据,旨在为中职电子商务专业课程改革提供可资借鉴的实践范式。

1 岗课赛证融通模式下中职《网店客服》教学的现实困境

1.1 岗位对接不紧密,课程内容与企业需求错位

岗课赛证融通模式的核心在于以岗位能力为导向统筹课程、竞赛、证书三要素,然而当前《网店客服》课程教学中岗位对接环节存在明显短板。调查结果表明,有92.06%的学生借助学校课程认识网店客服职业,43.93%的学生通过实习或兼职经历获得岗位认知,这一比例远低于通过电商平台购物体验(86.45%)和社交媒体内容(77.1%)了解的学生,说明学生对岗位的认知大多停留在理论和消费层面,未具备对真实工作场景的深度体验。更为突出的是,26.17%的学生明确表示“实践机会太少,学完不会用”是最大的学习困难,说明课程设计与岗位工作任务之间对接不充分,教学评价标准和企业用人标准脱节,学生无法把所学知识转换为实际工作本领。

1.2四要素各自为政,融通机制尚未有效建立

岗课赛证融通要求达成四要素在目标、内容、过程、评价层面的深度整合,形成育人协同合力效应,但目前教学实践中四要素表现出显著的分割状态。调研发现,学生对“岗课赛证”融通模式的认知普遍较为薄弱,仅24.77%的学生表示“听说过并很了解其含义”,多数学生表示“听说过但不太清楚”或“完全没听说过”,这一认知困境影响了融通机制的建立和实施效果。就融合程度评价而言,虽然42.99%的学生认为“融合得很好”,但仍有35.98%认为“有一定体现但还不够深入”,16.36%表示“不清楚”,表明课程教学内容未能充分对接岗位能力标准、竞赛考核要点和证书评价要求,竞赛内容同日常教学联系薄弱,证书考核与课程考核呈现“两张皮”现象。

1.3教学实施系统性不佳,螺旋递进路径尚未形成

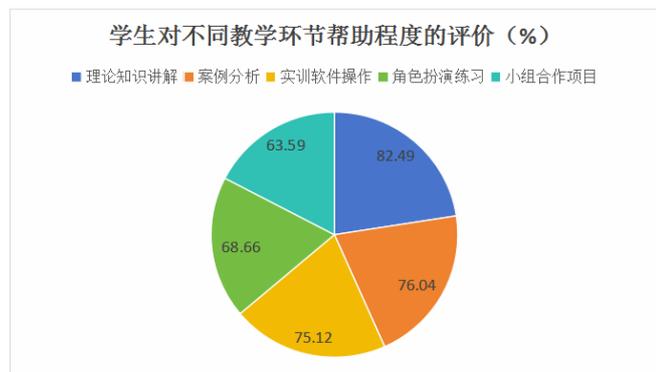


图1 学生对不同教学环节帮助程度的评价

岗课赛证融通模式需要构建从认知到实战的螺旋递进式培养路径,但当前教学实施中各阶段衔接不够紧密,缺乏系统性设计。从理论与实践比例来看,仅22.9%的学生认为“理论70%+实践30%”最合理,而45.79%的学生期望“理论50%+实践50%”,26.64%的学生期望“理论30%+实践70%”,超过70%的学生期望实践比例达到或超过50%,但现实教学中理论讲解仍占据主导地位,实训软件操作、角色扮演练习等实践性强的环节认可度相对较低,说明教学过程未能有效实现从理论认知向实践应用的递进。从教学环节对学习帮助的评价来看(见图1),虽然各类教学环节都得到一定认可,但小组合作项目(63.59%)和角色扮演练习

(68.66%)的认可度明显低于理论讲解和案例分析,表明模拟与实战阶段教学设计与学生需求有落差,导致无法系统性强化学生职业能力。

2 中职《网店客服》四维·四融·四阶教学模式的构建

基于岗课赛证融通理念,构建“四维·四融·四阶”教学模式,三个层次相互依存、相互促进,共同构成岗课赛证融通的完整实施框架(如图2所示)。从结构关系看,四维协同是基础,通过岗位、课程、竞赛、证书横向联动打破要素壁垒,建立有机联系;四融整合是关键,通过目标、内容、过程、评价纵向贯通实现深度融合,将四维要素转化为统一的育人合力^[1];四阶递进是路径,通过认知、模拟、实战、反馈螺旋推进,将融合后的育人合力转化为学生能力的持续提升。该模式以岗位能力为核心导向,确保人才培养与产业需求精准对接;以课程为主要载体,使课程成为连接岗位、竞赛、证书的桥梁纽带;以竞赛为驱动引擎,将高标准的竞赛要求转化为日常教学的能力提升目标,推动教学质量提升;以证书为质量牵引,通过证书标准引导教学内容与行业标准同步更新。从而形成“输入—转化—输出—反馈”的闭环育人机制,即岗位标准、竞赛要求、证书内容作为输入要素,通过课程教学转化为学生的知识技能素养,经由实战检验输出为职业能力成果,再通过多方反馈优化输入与转化环节,形成持续改进的动态平衡系统。

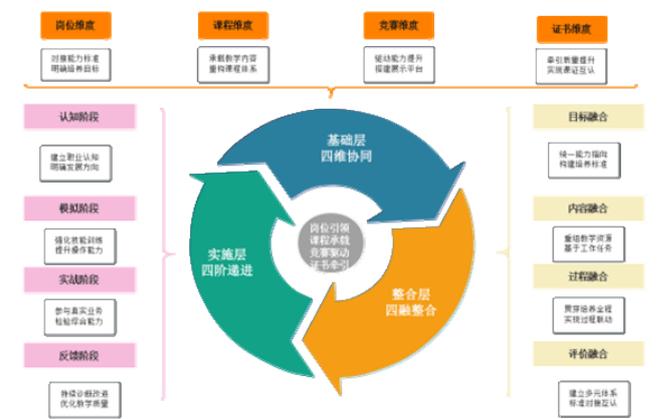


图2 岗课赛证融通模式下中职《网店客服》四维·四融·四阶教学模式框架

3 中职《网店客服》四维·四融·四阶模式的实践教学路径

3.1构建四维协同资源体系,夯实模式运行基础

四维协同的实现需要以完备的教学资源体系为支撑,通过整合岗位、课程、竞赛、证书四个维度优质资源,为模式运转筑牢物质与条件根基。首先,岗位资源建设是资源体系的导向基准,教师需要深入主流电商企业开展岗位调研,收集真实客服工作案例、服务标准、沟通话语、应急策略等一手资料,建立网店客服岗位能力标准库和典型工作任务库,把企业真实需求转化为可利用的教学资源^[2]。其次,课程资源建设是资源体系的承载主

体,教师应依照“售前接待—售中促成—售后处理—客户维护”客服工作流程,开发模块化、项目化的教学资源包,建设模拟主流电商平台客服后台操作的实训软件系统,设立能承载角色扮演、情景模拟及技能训练活动的智能化客服实训空间。然后,竞赛资源建设是资源体系的驱动力量,教师需要收集整理历年校级、市级、省级技能竞赛的赛项标准、竞赛题库、评分细则,把大赛内容融入课程内容,先由核心课程再到基础课程拓宽,再将竞赛项目转化为日常教学的实训项目,使学生具有技能竞赛核心能力^[3]。最后,证书资源建设是资源体系的质量标尺,教师需贴合“1+X”网店运营推广等职业技能等级证书标准,把证书考核大纲、考试题库、评价标准嵌入课程资源开发,设立课证相契合的资源库,满足学生认为证书融入教学非常有必要的发展期待。通过四维资源的系统整合,形成岗位引领资源方向、课程承载资源内容、竞赛驱动资源更新、证书牵引资源质量的协同机制。

3.2 设计四融合课程内容,打造育人核心载体

四融合的关键在于课程内容的系统化设计,通过目标、内容、过程、评价四个层面的深度融合,让分散的教学要素汇聚成一体化课程体系。在目标融合方面,教师可借助搭建统一的能力标准框架,整合岗位调研提炼出的核心能力(如沟通表达、产品知识、情绪管理等)、课程大纲规定的教学目标、竞赛评分细则要求的技能点、“1+X”证书考核标准整合为“知识—技能—素养”三维一体的能力指标体系,各教学项目均与岗位工作任务、竞赛考核点、证书知识点精准关联,让学生清晰认识到学习目标的统一指向^[4]。在内容融合方面,教师可借助真实工作任务,如“双11大促期间客服应急接待”“疑难投诉综合处理”等,设计综合性教学项目。并在项目中同时嵌入课程理论知识讲解、岗位技能操作训练、竞赛题型专项突破、证书考点针对练习,让课程考核与证书考试80%内容契合。在过程融合方面,教师可把岗位实践、竞赛训练、考证辅导融入日常教学全过程,每周安排特定时间邀请企业客服主管至课堂分享实例,每月开展班级客服技能比拼活动以形成竞赛环境,每学期进行两次“1+X”证书模拟考试检验学习成效,使岗课赛证由独立的培养环节转化为贯穿始终的有机整体^[5]。在评价融合方面,教师可构建“理论考试30%+项目实操40%+岗位实习20%+竞赛证书10%”的多元考核体系,建立竞赛得奖可折合学分、证书达标可免考相关模块的学分互认规则,形成课程评价、岗位评价、竞赛评价、证书评价相互印证的综合评价体系,通过评价标准的对接互认倒逼教学内容与岗位需求、竞赛标准、证书要求的深度融合。

3.3 实施四阶递进教学组织,推动能力螺旋提升

四阶递进教学的有效实施,需要科学的教学组织策略,通过认知、模拟、实战、反馈四个阶段的系统推进,促进学生能力螺

旋上升。认知阶段的教学组织关键在于筑牢职业认知基础,教师可通过组织学生到电商企业参观客服中心观摩真实工作场景,开展优秀毕业生返校汇报会分享职业经验等方式,激发学生学习内驱力。模拟阶段的教学组织重在强化技能训练,教师可借助客服实训软件模拟淘宝、京东、拼多多等主流平台客服后台在订单处理、退换货操作、投诉受理方面的功能模块,通过组织班级小组对抗赛,模拟竞赛场景,训练学生快速反应能力。实战阶段的教学组织重在检验综合能力,教师可安排学生分批次到合作企业进行为期4—8周的顶岗实习,在真实客服岗位上处理实际业务,实现“岗课融通,产教融合”反馈阶段的教学组织重在持续改进优化,教师可定期收集企业对实习学生的工作表现评价,分析竞赛成绩与失分原因,统计证书通过率与薄弱模块,召开师生座谈会了解学生学习困难,基于多种反馈资料诊断教学的薄弱环节、变换教学重点、优化教学途径,构建“认知—模拟—实战—反馈—再认知”的循环递进机制。

4 结语

“四维·四融·四阶”模式立足岗课赛证融通理念,通过构建岗位、课程、竞赛、证书四维协同体系,实施目标、内容、过程、评价深度融合,将碎片化的教学要素整合为有机统一的育人体系,通过认知、模拟、实战、反馈的螺旋递进,构建起学生能力持续提升的发展机制。实践证明,该模式有效回应了学生对实践教学、企业参与、技能竞赛、证书融合的多元需求,为提升中职学生职业能力和就业竞争力提供了有力支撑。未来,教师应在教学实践中持续深化改革、不断优化完善,推动“岗课赛证”融通模式走深走实,推动职业教育高质量发展,培养更多适应产业需求、具备综合职业能力的高素质技术技能人才。

【参考文献】

- [1]孙亚兰.中电电子商务专业探索“岗课赛证”融通人才培养模式的创新路径[J].成功,2025(28):117-119.
- [2]张新莉.“岗课赛证”融通的中电电商专业协同育人模式研究[J].天津职业院校联合学报,2025,27(6):53-57.
- [3]郑媛媛,姜蕾.基于“岗课赛证”融通的直播电商类课程教学研究探索[J].科教文汇,2025(3):137-140.
- [4]李玉,熊良.基于“岗课赛证”融通的中职专业核心课程改革实施困境与实践策略——以特教中职学校“网店客服”课程为例[J].湖南教育(D版),2025(1):44-46.
- [5]吴韵.“岗课赛证”融通下中电电子商务专业课程体系“减负增效”的实践性研究[J].中国新通信,2025,27(16):68-70.

作者简介:

叶莉(1990—),女,汉族,广东惠州人,研究生,研究方向:工商管理。