

课程思政视域下中职网店客户服务课程改革探索与实践研究

李志宏

(广州市财经商贸职业学校, 广东 广州 510095)

摘要: 课程思政在中职各专业课程中的融入已经成为职业教育改革的重点内容之一, 其与专业课程的融合旨在培养学生专业知识与技能的同时, 提高学生的职业素养。《网店客户服务》课程是中职电子商务专业的核心课程之一, 以培养学生对客户的服务能力为主。本文立足课程思政视域, 对中职学校《网店客户服务》课程的教学进行了研究, 希望培养符合现代岗位的电商人才, 以供参考。

关键词: 课程思政; 中职学校; 《网店客户服务》; 教学改革

现阶段, 我国职业教育发展已经取得了重大突破, 这是强国人才储备逐渐雄厚的前提。在贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》精神的基础上, 在教育部发布的《中国学生发展核心素养》的框架下, 以“全面发展的人”为起点, 以学生适应区域经济发展的职业人身份为方向, 结合广州市财经商贸职业学校的校园文化理念, 将电子商务专业素养分为诚信与规范、合作与创新、责任与担当、服务与沟通四个方面的八大核心素养。基于国家的政策推动, 结合专业特点以及对人才的素质要求, 深化以核心素养为根基的育人功能, 专业课程的课程思政改革就变得更为必要。本文以中职《网店客户服务》课程为例, 对其与课程思政的融合展开了研究。

一、课程思政视域下中职网店客户服务课程改革的意义

(一) 有助于推进立德树人新格局

学校育人需根植中国特色社会主义理想信念与爱国情怀, 为“立德树人”核心。即需强化思政建设, 构建“三全育人”的立德树人新格局。中职《网店客户服务》课程教学中, 教师应该充分挖掘其中的思政元素, 从“专业育人目标——专业思政定位——课程思政颗粒化”的角度去逐层深挖, 以此提升思政教育实效。电子商务专业涉及的内容较为广泛, 如计算机科学、营销学、经济学或是法学等, 不同专业的知识点交叉融合, 构成了这门课程。这就意味着学生学习中不但掌握电子商务的营销知识, 还应该了解相关法律法规, 具备使用信息技术的能力。教师在《网店客户服务》教学改革中结合课程思政, 将会构建“三全育人”和谐局面, 使学生实现全面发展。

(二) 有助于促进学生全面发展

课程思政改革不仅提升学生的专业技能, 更注重思想道德与价值观的培养, 以促进学生形成全面的价值观与人生观认知, 培养其正确的职业道德观念。《网店客户服务》课程在思政改革中深度融合, 引导学生理解客户服务在社会主义市场经济中的作用,

并通过优质服务传播社会主义核心价值观。课程强调理论与实践的结合, 培养学生的职业道德, 以适应职业发展需求, 实现个人价值与社会责任统一。

(三) 有助于推动职业教育与市场需求紧密对接

在电子商务迅猛发展的背景下, 网店客户服务成为关键职业领域, 对从业人员的综合素质提出了更高要求。然而, 若教师仅侧重于专业知识与技能的传授, 忽视了职业素养的培养, 学生在面对职业挑战时可能会迷失方向。因此, 课程思政与《网店客户服务》课程的融合显得尤为必要, 它不仅能够确保了学生在面对职业挑战和诱惑时, 能够坚守职业道德和法律规范, 避免偏离正确的职业道路, 还能引导学生从道德层面自我约束, 成为既懂技术又懂服务的复合型人才。

二、课程思政视域下中职网店客户服务课程改革的路径

(一) 明确课程思政目标, 指明课程改革方向

第一, 设置明确的教学目标。教师给学生讲解《网店客户服务》的课程内容时, 要依据专业人才培养目标中“本专业培养能够践行社会主义核心价值观, 德、智、体、美、劳全面发展, 具有良好的科学文化素养、职业道德, 扎实的文化基础知识, 较强的学习能力和创新意识、工匠精神和信息素养, 掌握营销基础、商品零售、数据分析等电子商务相关的基础知识···”出发, 确定课程培养定位。其既要有专业知识与技能目标, 还应该包含思政目标。依据培养目标, 教师可以合理筛选教学中的思政内容, 从而制定“课程思政地图”, 使中职德育工作得到切实实施。如关于售前咨询服务的相关内容时, 教师可结合现在的诚信、敬业、守法等现代主义价值观, 将其和教学内容结合起来, 以此培养学生的法律意识与职业道德。

第二, 教师合理选择融入时间。在当前的教育变革背景下, 教师给学生讲解相关内容时, 应看准融入的时机, 在无形中给学生讲解思政因素。这种润物细无声的教学方式, 对于学生来说更

容易接受,而且记忆也会更加深刻。唯有如此,才可以调动学生的学习热情,使他们在不知不觉中得到启迪,提高他们的道德品质。同时,结合《网店客户服务》课程,教师要对传统教学进行变革,否则会有一种呆板、僵硬的感觉,无法实现学生个人品德的提升。如在知识点讲解时,可以设置“思想园地”“职场前沿”“礼义至信”等模块,进行案例分享、角色扮演等融入家国情怀、精尖技术前沿元素的教学情境设计,使学生从内心产生强烈的爱国情绪,同时也对我们国家取得的巨大成绩而感到自豪,潜移默化实现育人效果。

(二) 挖掘课程思政要素,加速课程思政融合

依据学科专业特点,找准课程思政的切入点,从课程与专业的形成背景、发展历程、现实状况和未来趋势等方面切入,挖掘蕴含的自豪感、使命感、责任感、爱国精神等思政元素。在《网店客户服务》这样的电子商务专业课程中,教师可以介绍中国电子商务的发展历程,国家的经济发展情况,将“数字经济”“人工智能”等融入课程,向学生灌输爱国主义精神,增强对国家的信心。

挖掘思政元素后,教师应根据课程及其各章节特点来选择合适的教学方法,如案例教学法、问题教学法、启发式教学法等,培养学生分析问题、解决问题的能力。同时,教师应充分利用现代信息技术手段,建设课程思政教学资源,建立健全优质资源共享机制,促进优质资源共享共用。这包括四史在内的历史、文化、科技、社会等资源的利用,以及3D建模、仿真、动画等数字化资源,视频、VR、AR、虚拟仿真实验等多媒体资源的整合。

最终,教师需要将挖掘的思想政治教育元素有机融入课程教学中,其教学模式和方法也要进行相应的改革,实现春风化雨、润物细无声的思政育人效果。这不仅是一个简单的机械过程,而是一次精致的“化学反应”,是一项精心的课程系统性设计和入脑入心的育人实践。通过这些方法,教师可以有效地在课程中融入思政元素,加速课程思政融合,培养出既有专业技能又有良好思想政治素质的复合型人才。

(三) 创建课程教学情境,渗透课程思政内容

在《网店客户服务》课程教学中,教师应当精心构建贴近实际运作的教学环境,遵循一套由“认知——模拟——实战”构成的递进式教学模式。此模式旨在围绕“国家战略导向、法律法规遵循、经世济民理念融入、诚信服务职业操守坚守,以及德法兼修原则践行”等核心要素,自然且有机地将思政教育元素渗透至课程内容之中。

具体而言,在认知阶段,教师可策划一个模拟的网店运营项

目,引导学生分组扮演不同角色,包括但不限于客服专员、物流管理人员、市场营销策划者等,通过团队协作共同应对并解决实际操作中遇到的问题,以此加深学生对岗位职责及业务流程的理解。进入模拟阶段,教师可引入一系列因诚信缺失而导致网店信誉受损的案例情境,组织学生进行深入剖析。通过这些案例的学习与讨论,使学生深刻认识到诚信在电子商务领域中的至关重要性,进而树立诚信为本的职业操守。最后,在实战阶段,应充分利用校企合作的广阔平台与丰富资源,安排学生直接参与实际项目的上线运营,直面真实客户的需求与挑战。项目结束后,组织学生进行复盘总结,围绕“客户至上”的服务理念,探讨如何通过耐心细致的解答、高效专业的服务来提升客户满意度。同时,引导学生思考并阐述这种服务理念如何体现其个人价值观中的“客户至上”原则,进一步巩固和深化其职业道德观念。

三、结束语:

综上所述,《网店客户服务》课程的很多内容是可以满足客服岗位的,在电子商务的整个产业链中,各岗位人员同样重要。该课程作为电子商务的专业课程之一,需要直接和客户沟通,往往很容易产生情绪问题。此时,工作人员应该如何缓解就成为人考虑的问题。对于工作中的不同情况,教师教学中可给学生做示范,或者以案例的方式呈现,让学生了解真实工作中可能面临的问题。本文首先针对课程思政和《网店客户服务》结合的意义进行了阐述,从学生正确价值观、三全育人格局构建和学生道德素养三方面论述。最后,我们结合目前教学中存在的问题,提出了明确课程思政目标,指明课程改革方向;挖掘课程思政要素,加速课程思政融合;创建课程教学情境,渗透课程思政内容三点建议。几点建议分别从教学目标、教学内容和教学方式着手,可促使改革更加全面,更有助于增强教学改革成效。

参考文献:

- [1] 黄晓军, 黄华兴, 洪波. 乡村振兴背景下以“双创”项目为导向的教学模式研究——以中职电商“三入三实全场景”模式为例[J]. 广东职业技术教育与研究, 2023(02): 6-11+16.
- [2] 刘苏明. 基于县域中职学校“岗课赛证”融合教学模式的研究与实践——以昭平县职业教育中心电子商务专业为例[J]. 教育观察, 2023, 12(05): 71-73+89.

基金项目: 本文系广州市教育科学规划2022年课题《课题名称:“专业思政视角下的中职电商专业课程建设路径研——以〈网店客户服务〉为例”》(项目编号:202214415, 主持人:黄苑)的研究成果;2021年广东省中职教育教学质量与教学改革工程在线精品课程立项建设项目“《网店客户服务》”的研究成果。