



# 工作过程导向理论在淘宝网店运营 实训教学设计中的应用

刘坤彪

(武汉城市职业学院,湖北 武汉 430064)

**摘 要:**基于工作过程的教学改革的实践研究在国内高职教育领域长期占据主导地位,如何将工作过程导向理论成功应用到专业课程教学中是高职院校培养技术技能型人才的关键。在深入分析基于工作过程的职业教育内涵的基础上,以淘宝网店运营实训课程为研究对象,从教学模式、教学内容、教学方法、课程考核四个方面探讨基于工作过程的课程教学设计方法,为电子商务专业基于工作过程的课程教学改革提供有益经验和思路。

**关键词:**工作过程;教学设计;网店运营

中图分类号: G642

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2016) 04-0089-04

淘宝网作为国内最大的电商运营平台,旗下细分为我的淘宝、天猫、天猫超市、淘抢购、淘宝特卖、聚划算等子平台,分类齐全、种类繁多的商品、精细的市场划分、专业的服务、完美的用户体验、便捷的网上支付等成为淘宝网店最显著的特点,若要给用户提供更加贴心、安全可靠的商品交易服务,就需要电商职业团队凭借网店运营专业知识,从品牌推广、商品定价、网络促销、店铺装修、客户服务等方面开展电商运营。淘宝网店运营作为高职院校电子商务专业的核心职业课程,必须紧密围绕淘宝网店运营的工作过程,基于行动导向的职业教育理论,深度开发含有职业实践与专业知识的项目课程,合理设计教学内容、教学方法、互动方式、考核与评价,才能真正培养出电商行业实用型的技能人才。

## 一、基于工作过程导向的职业教育的内涵及意义

工作过程的概念源于德国职业教育,随后国内

教育专家学者对工作过程课程的设计思想和设计方法展开了深入的研究。工作过程是专业课程本质的回归,教学内容不再完全依赖课程,而是把工作过程知识作为教学核心内容<sup>[1]</sup>。根据工作过程知识提取典型的职业工作任务,再根据职业岗位技能需求对工作任务进行分解、序化。基于工作过程的课程体系突出了职业工作流程和完整性,体现了高职教育工学结合的本质属性。基于工作过程的课程开发以工作岗位、工作任务、行动领域、学习领域和学习情景为基础,这样才能实现学习与工作的无缝对接。基于工作过程的教学突破了传统学科系统化教学方式,构建了以职业能力为重心的任务驱动教学方式。即让学习者主动建构知识、教师的角色从传授者转变为主持者,学习者在学习情境中以任务为导向,在分析、解决实际问题的同时提升职业技能。以工作过程为导向的职业教育的宗旨是让学生通过工作过程知识的学习来掌握职业能力(专业能力、社会能力和方

收稿日期:2016-07-28

基金项目:武汉市属高校教学研究项目“高职电子商务专业淘宝网店运营实训教学研究”(项目编号:2013194);湖北省教育厅科学研究计划指导性项目“基于 Android 的高职院校移动教学平台研发”(项目编号:B2015286)。

作者简介:刘坤彪(1981-),男,湖北松滋人,硕士,武汉城市职业学院讲师,研究方向:电子商务 Web 应用与移动应用开发。

法能力)。

因此,以工作过程为导向的职业教育无论是课程开发、课程考核,还是教学实施、学习过程、教学评价都与传统职业教育有着本质区别。传统职业教育始终在学科体系框架下寻求职业化教学改革思路,而基于工作过程导向的职业教育则摒弃学科体系,以工作过程为切入点,着力构建符合职业能力形成、行动导向认知规律的现代化职业教育模式。以工作过程为导向的职业教育为高职人才培养的系列改革提供了可靠的理论支撑,对我国职业院校课程领域产生了深远影响。

## 二、基于工作过程的淘宝网运营实训教学设计

淘宝网运营课程具有很强的实操性,为了让学生掌握课程对应的职业技能,课题组在基于工作过程的职业教育理论框架下,通过分析本课程的职业岗位能力需求、工作过程知识,设计符合电商职业能力的淘宝网运营实训教学模式、教学内容及方法。

### (一)构建教学模式

#### 1.设计思路

基于工作过程的淘宝网运营课程知识源于生产一线的具体工作情景,以电商企业的网店运营实际工作岗位的能力要求为教学目标,着重培养职业能力,依据典型工作任务来安排和选取教学内容,整个教学活动由项目任务完成的环节串联起来,引导

学生分析工作任务的内容、知识目标、能力目标等要素,然后学生按照实际业务流程和岗位操作规范完成工作任务,教师对各小组的项目进度、难点进行检查、辅导,小组之间可以相互分享交流各自的业务处理方法和技巧,教师对共性问题和疑难问题进行集中指导,最后按照过程考核与结果考核相结合的方式对学生的学习态度、职业心理、专业应用能力、创新能力、团队协作能力等职业素养进行成绩评定。这种基于工作过程的教学模式使得学生在工作实践过程中去思考、探求、总结、分享专业知识和经验,即知识、能力构建的全过程。

#### 2.基于工作过程的任务(项目)驱动教学模式

从工作过程中分析、提炼得到典型工作任务或项目,是任务(项目)驱动教学模式实际应用取得成功的关键。行业专家应根据工程技术领域和企业岗位要求,会同专业教师一起制定课程教学目标,然后设计出典型工作任务,单个任务模块要有独立完整的知识技能体系,每个任务模块之间又要紧密关联和衔接,遵循知识的循序渐进和技能的逐级提升,构造适合不同层次技能需求的工作任务系统。

其次是基于工作过程的学习情景,它是课程教学过渡到实际工作过程的桥梁<sup>[2]</sup>,直接关系到学习兴趣和用户体验。教师可以从硬环境和软环境两方面去设计学习情景,如选用具有真实工作场景和企业文化的理实一体化教学场所,借鉴企业的考勤、业绩

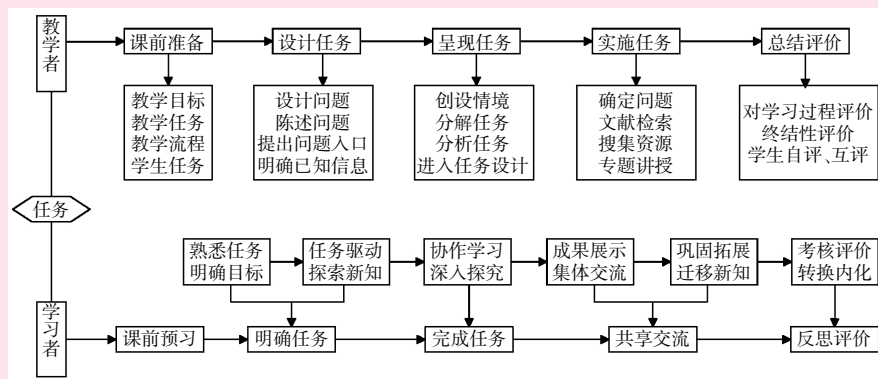


图1 基于工作过程的任务(项目)驱动教学模式

表1 淘宝网运营岗位职责和技能

岗位名称	岗位职责	岗位技能
店长(运营)	1.制定运营方案和工作计划;2.管理团队成员;3.协调各岗位工作	1.有较强的学习能力、策划能力和管理能力;2.具备独立的网店经营能力;3.熟悉淘宝知识和网店业务流程;4.有较强的沟通、执行能力
美工	1.为商品拍照;2.美化处理图片;3.负责网店装修	1.熟悉网店后台管理模块业务;2.具备美工基础;3.熟练操作图像处理软件、网页设计软件;4.会修改简单的 CSS、HTML 编码
客服	1.熟悉产品知识和相关服务;2.接受买家咨询;3.促进销售;4.处理售后问题	1.有良好的网上沟通能力;2.打字速度快 3.能同时应对多人聊天;4.有丰富的销售经验;5.懂得客户需求和消费心理
仓库管理	1.商品进销存管理;2.入库、配货、装箱、出库、发货	1.熟练使用进销存业务软件;2.熟悉产品知识和包装方法;3.熟悉快递物流的流程和规则

考核、奖惩等管理制度,使用实训仿真软件模拟真实业务操作,引入企业主流的技术平台和行业技术标准,努力营造最真实的企业工作氛围,让学生仿佛置身于工作室,施展个人的职业潜力和创新才能。基于工作过程的任务(项目)驱动教学模式如图 1 所示。

(二)教学项目(内容)设计

确定了教学模式后,应根据典型工作任务设计教学项目。从淘宝网店运营的特点和企业调研结果来看,本行业需要具有市场策划能力的网络营销人才和网店运营管理两类人才,其业务岗位大致可分为:店长、运营、美工、客服、仓库管理,对应的业务职责和技能如表 1 所示。

根据淘宝网店运营岗位职责和技能分析的结果,课题组在实践教学中设计了如表 2 所示的基于工作过程的实训教学项目。

(三)教学方法设计

在基于工作导向的任务驱动教学模式下,教学方法要适应这种行为导向的教学理念。这里采用翻转课堂教学方法,其关键是颠倒知识的获取和技能

的掌握过程<sup>[3]</sup>。课前学习者自主利用教师制作的微课视频完成新知识的预习,并在线反馈学习中的问题;课堂上借助教师的指导、点拨、解答等完成知识的内化。

课堂前学生登录网络教学平台,在线观看微课视频,下载各种学习资料并自主学习、训练测验,在线提交疑问。课堂上学生针对课前发现的问题进行小组讨论,然后参与教学情境中的各个项目/任务模块,学生可借助小组协作和独立探究的方式在老师的辅导、点拨之下完成项目的所有环节,最后生成作品。课后学生把小组的作品提交到线上并展示出来,可查看其它小组作品,相互借鉴。那些学有余力并希望深入钻研的学生可以通过拓展任务的训练着力强化应用技能。形成如图 2 所示的翻转课堂教学方法。

(四)课程考核方式

现代职业教育评价理论认为,专业课程考核不仅是一种检测教学效果的手段,更具有监控和反馈教学质量的作用<sup>[4]</sup>。基于工作过程的课程的核心是学习者通过多个工作任务项目的体验以掌握应用技能

表 2 基于工作过程的实训教学项目

项目名称	项目内容	实践形式
项目 1: 淘宝网开张	1.准备工作 / 淘宝账号注册、支付宝账号注册及实名认证、开通网银、开店测试);2.熟悉上传产品的方法;3.学习产品的网络发布和广告方法	1.以小组形式开通一个淘宝店;2.教师采用演示操作步骤的教学方法;3.学生利用课外时间完成相关操作
项目 2: 商品拍摄与处理	1.分析产品特点,确定产品拍摄的摆放、角度;2.拍摄产品照片并作后期处理;3. 设计产品描述页面(主图、名称、价格、详情页面)	1.分组完成拍摄和后期处理工作;2.每人完成一件产品的拍摄;3.每人完成一件产品的描述页面制作并上传至店铺中
基础篇 项目 3: 店铺装修与管理	1.熟悉各类型淘宝店铺的后台装修模块;2.首页设计(店招、LOGO、分类、导航、首页主要内容区布局)	1.参考同类优秀店铺装修风格和效果;2.确立本店装修风格;3.完成本店铺的全面设计与装修
项目 4: 店铺营销推广	1.熟悉淘宝平台免费和付费推广的方法;2.尝试免费推广本店	1.自学店铺和产品的营销推广方法;2.选择合适的方法为本店做免费推广
项目 5: 撰写实训报告	总结前面四个项目的实践,撰写网店运营实训总结报告	1.收集整理前面项目实训的过程性材料、结论性材料;2.小组之间分享、交流经验体会;3.小组成员合作撰写总结报告
提高篇 项目 6: 引入真实商业项目	1. 与企业合作将真实商业项目植入实践教学中;2. 学校教师和企业教师共同开发工作任务(店铺诊断、店铺优化、营销策划、营销推广)	1.分组按进度计划完成项目任务;2.采用基于翻转课堂的“教学做”一体化模式,实现“学中做、做中学”;3.使用任务驱动的教学方法

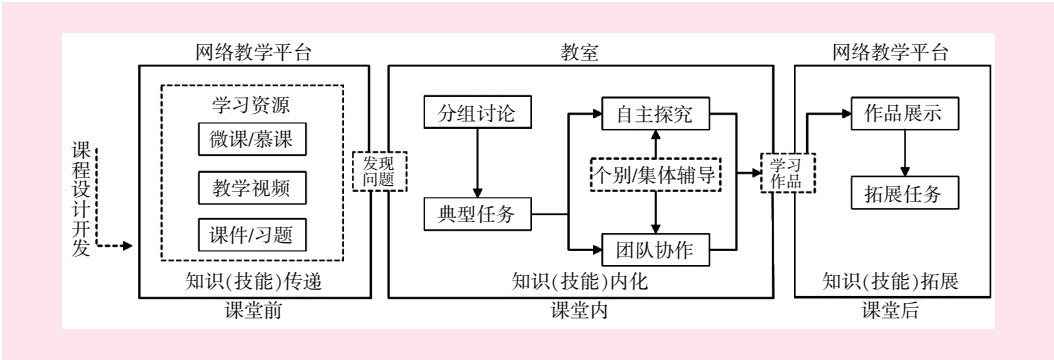


图 2 任务驱动模式下的翻转课堂教学方法



和提高职业素养。因此迫切需要建立注重职业能力的过程化评价且多元化的课程考核方式。课题组精心设计了一套过程性考核与终结性考核相结合的课程考核方案。

## 1.职业素养考核

职业素养体现了职业人自信、热情、实力、修养、品质等人文素质,主要涵盖工作责任、操作规范、质量意思、安全意思、服务意思、沟通表达能力、团队协作能力等工作过程的科学文化素质,评价指标包含考勤、学习态度、课堂笔记、项目参与度、着装、团队协作、业务流程等专业岗位素质。

## 2.项目(任务)过程考核

实训项目过程化考核的重点是学生每个任务模块的实践技能和解决问题的能力,可以建立学生自评、互评、任课教师点评、企业教师评价的多个评价主体组合的综合评价体系。过程考核主要针对组织管理能力、学习能力、观察分析能力、知识应用能力、思维能力、创新能力、项目完成的效率和质量等。过程考核贯穿实训项目的计划、实施、检查与评估全过程<sup>[9]</sup>,记录平时成绩、实验成绩、考试成绩。这种考核方式能充分发掘和拓展学生的潜能,每个学生都能找到合适的角色,提高了课程考核的实效性。

## 三、总结

基于工作过程的课程教学模式以企业项目为主线贯穿教学始终,有效地解决了学校课程教学目标与企业工作岗位需求脱钩的矛盾,该教学模式不仅变革了教学方法,而且变革了课程开发、教学内容、教学评价、专业人才培养方案等教学生态,职业能力

成为教学生态的核心。教师不再按照抽象晦涩、枯燥乏味的课程知识体系组织教学,而是根据基于工作过程的职业教育理论,精心设计工作情景、深度开发课程,按照以职业素养、岗位技能为重心的职业能力体系组织教学。此外,学生也是最大的受益者,在工作过程导向的任务驱动教学模式下改变以往被动接受知识、应付完成实训的习惯,全程参与工作任务分析、知识预备、技术攻关、项目实施、分组讨论、成果考核评估、分享交流等环节和步骤,深刻体会运用自学知识解决实际工程技术和管理问题所获得的自信心和成就感,不仅培养了职业意识、岗位技能,更重要的是形成了独立思考、善于学习、团队合作、持之以恒、分享交流的宝贵科学文化素养,为今后的职业成长提供了可持续的精神财富和软实力,而这恰好是高等职业教育人才培养所追求的最高层次目标。

## 参考文献:

- [1] 徐涵.以工作过程为导向的职业教育[J].职业技术教育, 2007,(34):9.
- [2] 丁琦,汪德宏.基于工作过程的高职课程教学模式探讨[J].职教论坛,2010,(2):45.
- [3] 李海龙,邓敏杰,梁存良.基于任务的翻转课堂教学模式设计与应用[J].现代教育技术,2013,(9):46.
- [4] 郭春燕.高职院校课程考核改革实践探索[J].无锡职业技术学院学报,2012,(1):13.
- [5] 刘坤彪,姜玲.项目工单化的软件开发类课程实训教学探究[J].武汉交通职业学院学报,2015,(4):70.

[责任编辑:陶济东]

# Application of Working Process Oriented in Teaching Design of Taobao Shop Operation

LIU Kun-biao

(Wuhan city vocational college, wuhan 430064, China)

**Abstract:** The research about practice of teaching reform based on the working process in the field of domestic vocational education is dominant for a long time. How to apply working process oriented to the teaching of higher vocational colleges successfully is the key to cultivate professional technical talents. Based on the in-depth analysis of the working process of the vocational education connotation, taking Taobao shop operation training course as the research object, discusses the methods of teaching design based on working process from the teaching mode, teaching contents, teaching methods, curriculum evaluation. It provides useful experience and ideas for the teaching reform of the course based on the working process of the specialty of electric business.

**Key words:** work process; teaching design; on-line shop operations