

情境锚定、三阶递进：高职电商专业职业素养培育模式研究

王子君¹ 芦天华^{2*}

1. 河北能源职业技术学院, 中国·河北 唐山 063004

2. 唐山工业职业技术大学, 中国·河北 唐山 063299

摘要：针对高职院校电子商务专业人才培养中“重技能、轻素养”的失衡问题，构建“情境锚定+三阶递进”职业素养培育模式。通过“岗位-情境-素养”三维融合模型解构电子商务专业岗位工作任务，精准提炼电商行业高频冲突场景，锚定蕴含核心素养的职业情境；设计校企双元驱动的“仿真实操-项目实践-顶岗实习”三阶递进路径，实现职业素养从模拟训练到实战检验再到岗位实践的渐进式内化。实证表明，该模式能显著提升学生的职业道德、职业态度与职业意识，有效增强其就业竞争力，为高职院校职业素养培育提供了可操作、可推广的实践范式，对推动电子商务专业“德技并修”人才培养具有实践价值。

关键词：高职院校；电子商务专业；职业素养；情境锚定；三阶递进；培育模式

Research on the Cultivation Model of Vocational Literacy for E-commerce Majors in Higher Vocational Colleges: Situational Anchoring and Three-Stage Progression

Wang Zijun¹, Lu Tianhua^{2*}

1. Hebei Energy College of Vocation and Technology, China Hebei Tangshan 063004

2. Tangshan Polytechnic University, China Hebei Tangshan 063299

Abstract: To address the imbalance of "emphasizing skills over literacy" in the talent cultivation of e-commerce majors in higher vocational colleges, this study constructs a vocational literacy cultivation model of "situational anchoring + three-stage progression". Through the "post-situation-literacy" three-dimensional integration model, the work tasks of e-commerce professional posts are deconstructed, high-frequency conflict scenarios in the e-commerce industry are accurately extracted, and vocational situations containing core literacy are anchored. A school-enterprise dual-driven three-stage progressive path of "simulated operation - project practice- internship" is designed to realize the progressive internalization of vocational literacy from simulated training to actual combat testing and then to post practice. Empirical evidence shows that this model can significantly improve students' professional ethics, professional attitude and professional awareness, effectively enhance their employability, provide an operable and promotable practical paradigm for vocational literacy cultivation in higher vocational colleges, and has practical value for promoting the "morality and skills" talent cultivation of e-commerce majors.

Keywords: Higher vocational colleges; E-commerce major; Vocational literacy; Situational anchoring; Three-stage progression; Cultivation model

0 引言

随着数字经济的高速发展，电子商务行业对人才需求已从“单一技能型”转向“复合能力型”。不仅要求从业者具备店铺运营、数据分析等硬技能，更强调诚信经营、合规意识、跨文化沟通等职业素养。当前高职人才培养存在“重技能训练、轻素养培育”的失衡现象，导致部分毕业生虽能熟练操作电商平台，却因缺乏服务意识导致客户投诉率居高不下，或因合规意识薄弱陷入直播虚假宣传等职业风险，这一矛盾已成为制约学生职业发展与行业人才供给

的突出瓶颈。

职业教育要求“德技并修”，将职业素养培养贯穿教育教学全过程。研究探索高职院校电子商务专业职业素养融合的方法与路径，破解职业素养培养面临的困境，形成具有可操作性和推广性的职业素养培育模式，通过构建“情境锚定+三阶递进”培育模式，推动职业素养培育从抽象概念向行为化、情境化、可测量化转型，提供可操作、可推广的实践范式，助力培养既懂技能又修素养的高素质电商人才，回应行业对复合型人才的需求。

1 文献综述

1.1 职业素养培育的相关研究

职业素养的内涵界定经历了从“单一能力”到“综合品质”的演进。早期研究将职业素养等同于“职业技能”。根据冰山模型,现代研究普遍认为职业素养是包含职业道德、职业态度、职业意识、职业技能等在内的复杂系统,前三项(又称隐性素养)是职业素养中最根基的部分,而职业技能(又称显性素养)是支撑职业人生的表象内容。当前,企业用人标准也已从“学历取向→技能取向→职业素养取向”演进,职业素养成为劳动力市场最稀缺资源^[1](曾天山, 2024)。

在培育路径方面,学者们提出了多元策略:韩雪平(2020)构建“双融合、多元化”模式,强调素养与能力的同向融合^[2]。张志军等(2017)认为职业核心素养不是教师教出来的,而是学生在真实职业情境实践中自我生成的,其培育质量取决于教育主体能否将素养目标转化为可观测、可追踪、可反馈的教学行为^[3]。曾天山(2024)则提出“能者为师”,企业技师进校授课,弥补教师经验缺口,用“案例教学、企业实践、反思内化”替代传统知识灌输^[4]。校企合作作为职业素养培育的关键抓手,但现有研究中企业参与的深度与广度仍显不足,多停留在“实习提供”层面,缺乏对评价体系的协同介入。

1.2 现有研究的不足与本研究的创新点

现有研究存在三方面局限:一是职业素养培育与岗位任务的绑定不够紧密,缺乏对电商岗位高频情境的系统梳理;二是培育路径的递进性不足,难以实现从“模拟”到“实战”的素养内化;三是校企协同机制虚化,企业在素养评价中的话语权缺失。本研究通过“岗位-情境-素养”三维模型精准锚定培育目标,以“三阶递进”路径构建实践链条,填补了电商专业职业素养培育的系统性空白。

2 情境锚定“岗位-情境-素养”三维融合模型

2.1 电子商务专业职业素养的构成要素与内涵

职业素养是个体在职业活动中所表现出的稳定的心理品质和行为特征,是从业者必备的基本条件和综合能力。对于电子商务专业学生而言,职业素养主要包括以下几个方面:一是职业道德,涵盖诚实守信、公平竞争、保守商业秘密等道德规范。在电子商务交易中,合法合规、遵守诚信,确保商品信息真实准确,不进行虚假宣传,维护市场秩序和企业信誉。二是职业态度,表现为爱岗敬业、认真负责、团队协作、勇于直面困难解决问题的的工作态度。

对工作精益求精,在团队项目中能够与成员密切协作,共同攻克难题。三是职业意识,如市场意识、服务意识、创新意识等。具备敏锐的市场洞察力,能够及时捕捉市场需求变化和行业发展趋势,为企业制定营销策略提供依据。树立良好的服务意识,以客户需求为导向,提供优质高效的客户服务,提高客户满意度和忠诚度。面对快速变化的市场环境和技术迭代,保持学习动力和创新精神,不断提升自身技术水平。四是职业技能,涵盖电商平台操作、数据分析、网络营销等专业技能。熟练掌握各类电商工具,精准分析市场数据,制定有效营销方案,提升产品竞争力。

2.2 “岗位-情境-素养”三维融合模型的构建

针对社会企业对专业人才各方面职业素养的要求,创新教学模式,在传授知识的同时培育和提升学生的职业素养^[5]。一是基于岗位工作任务,以学生的职业能力为本位,注重学生的职业生涯发展,将职业素养各要素作为学生职业能力的重要组成部分。通过以任务驱动型为主的实践学习,在一定的知识和理论指导下,获得现实职业工作所需要的实践能力^[6]。二是通过拆解分析岗位工作任务,系统梳理电商领域特有的、高频发生的职业情境。三是精准提炼这些情境下的素养要求,设计与之深度绑定的情境化教学模块和评价指标。知识的学习与运用应置于特定的情境中,通过实践和互动实现蕴含素养的知识意义建构。

通过“情境锚定”链接职业素养培育与电商岗位高频真实情境,构建“岗位-情境-素养”三维融合模型。以“岗位任务”为基础梳理“职业情境”,从“职业情境”中提炼“素养要素”,融合“素养要素”设计教学活动,实现职业素养培育的靶向性与实践性。在该模型指导下,学生能更直观地理解职业素养在实际工作中的应用,提升职业适应能力。通过体验真实场景,强化实践操作,培养解决复杂问题的能力,确保知识与素养的有机结合,为未来职业发展奠定坚实基础。

以“网店运营”课程为例,应用该模型可分为三个阶段。第一阶段任务导入,教师发布某企业策划“年中大促”活动方案设计项目,引导学生分析拆解为“618活动规则解读、竞争对手分析、活动方案策划”等子任务。第二阶段情境体验,在“活动方案策划”环节,教师提供店铺因“先涨后降”被消费者举报价格欺诈的职业情境,要求学生分组讨论,依据平台规则平衡“低价引流”与“利润保障”策略。第三阶段素养评价,采用“企业导师+专任教师+学生小组互评”的多元评价模式,企业导师评估“活动效果”,专任教师评估“合规性”,学生小组互评个人表现,

表1 “岗位-情境-素养”三维融合模型应用矩阵

岗位群	岗位子任务	职业情境示例	职业素养要素	融合方式
网店运营	店铺大型促销活动方案设计	策划“年中大促”活动，需平衡“低价引流”与“利润保障”，避免“先涨后降”价格欺诈。	商业伦理、创新思维、团队协作能力	分组完成全流程方案设计，设置“平台审核组”（学生扮演）审核方案合规性，企业导师评估可行性。
直播运营	直播选品与宣传文案撰写	某美妆产品宣传中，需判断“7天祛痘”表述是否违反《广告法》第28条，修改文案避免虚假宣传。	法律意识、诚信经营、文字表达能力	引入企业真实违规案例，分组完成“合规文案修订”竞赛，企业导师点评修改逻辑。
数据分析	店铺流量数据分析与策略调整	发现某商品“转化率骤降30%”，需分析原因（如评价差评、价格波动）并24小时内提出优化方案。	数据思维、问题解决能力、效率意识	基于企业真实后台数据，模拟“运营决策会”，学生汇报分析结果并接受“高管团”（教师+企业导师）质询。
客户服务	售后纠纷处理	客户投诉“购买的食品包装破损且临近过期”，要求十倍赔偿并威胁“平台投诉”。	服务意识、抗压能力、法律应用能力	角色扮演：学生分“客服”“客户”“监管员”，用录音复盘沟通话术，企业导师评分服务流程合规性。
跨境电商	国际物流异常处理	发往欧盟的包裹因“CE认证缺失”被海关扣留，需协调供应商补证并向客户解释延误原因。	跨文化沟通能力、规则意识、责任意识	引入跨境企业真实案例，用双语（中/英）撰写《客户致歉函》和《问题解决方案》。

最终形成“技能得分+素养得分”的综合成绩。

3 “仿真实操 – 项目实践 – 顶岗实习”三阶段递进式培育路径

基于“岗位 – 情境 – 素养”三维融合模型，构建的校企双元驱动“仿真实操 – 项目实践 – 顶岗实习”三阶段递进式培育路径。通过企业全面参与课程开发、教学实施、评价反馈全流程，实现职业素养培育从模拟训练到半真实任务，再到真实岗位的渐进式内化。每个阶段均以岗位任务为导向、职业情境为载体、素养提升为核心，明确校企分工与协同要点，确保培育路径可的操作性。该路径有效衔接理论与实践，逐步提升学生实战能力，最终实现无缝对接职场需求，培养高素质复合型人才。

“仿真实操”阶段，学校主导、企业协同，依托课堂、校内实训基地，校企合作建设电商情境库。企业导师负责提供真实案例和脱敏数据，进行合规性审核；学校教师负责案例分析、场景拆解，设计模拟情境。评价采用师评、生评、专家点评的形式，通过高仿真场景还原岗位任务，使学生掌握基础专业技能，同步培育规则意识、团队协作等入门级职业素养。

“项目实践”阶段，引入企业真实项目，在校内实训基地或企业现场开展。企业导师每周入校指导，依据项目任务书要求，确定素养目标。以“岗位子任务定制化打包”形式推动学生在完成项目的过程中体验可预测的真实情境，重点培养问题解决能力、创新思维等核心素养。

“顶岗实习”阶段，企业主导、学校辅助，学生深入

企业实际岗位，参与真实项目运作，直面职场挑战，强化实战经验，在企业真实工作环境中，通过岗位实操检验并固化前两阶段培养成果，使学生形成符合行业要求的职业素养迁移能力，全面提升综合职业能力和素养，实现从学校到职场的无缝对接。

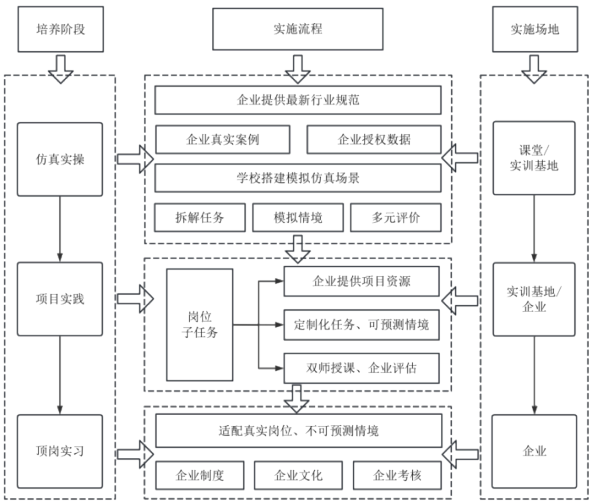


图1 “仿真实操-项目实践-顶岗实习”三阶段递进式融合路径示意图

4 培育实践

4.1 实验过程

实验由某高职院校与当地某电商企业联合开展。该企业专注于承接中小企业外包客服业务、提供运营服务，在广东、浙江、山东、河北均有分公司，与该高职院校共建了产业学院。选取该高职院校 2023 级电子商务专业两个平

行班（各40人）作为实验对象，通过专业基础测试验证两组学生在知识水平与技能素养上无显著差异。随机设定一个班为实验组，另一班为对照组。为减少干扰，统一教师、测评时间等因素。实验组采用“情境锚定+三阶递进”融合模式，对照组沿用“理论讲授+技能训练”传统教学模式。实验周期为1年（2个学期），期间定期收集数据，对比分析两组学生在职业素养、专业技能、就业竞争力等方面的提升情况。

测评由前测（3-4月仿真实操）、中测（5-6月项目实践）、后测（9-12月顶岗实习）组成，共32个教学周，每月进行1次阶段测评。前测通过实训仿真系统模拟店铺运营、客户服务情境进行实操训练，由学校专任教师、企业导师、学生小组组成评价主体，通过过程性观测、终结性模拟情境测验等手段进行评价；中测围绕“618大促”项目展开，企业提供项目资源和可预测的工作情境，根据过程表现和任务目标完成度进行综合评估；后测进行顶岗实习，学生深入企业实际岗位，面对真实的不可预测情境，考验解决问题能力和综合职业素养，按照企业规章制度管理，由企业进行岗位适配度考核。

4.2 实验结果

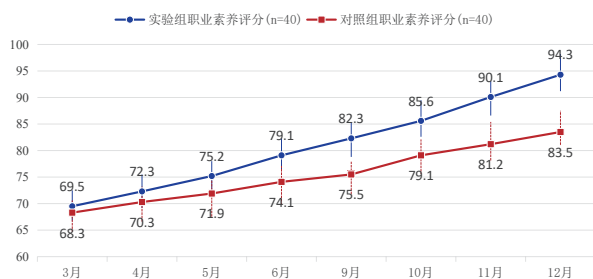


图2 实验组与对照组测试结果折线图
根据测试结果（ $p < 0.05$ ）显示，随着学习的逐渐推

进，实验组职业素养评分持续上升，对照组波动相对平缓。表明学习效果具有累积性，实验组优于对照组。实验组学生在顶岗实习阶段表现尤为突出，就业竞争力显著增强。对照组虽有所进步，但幅度较小。研究证实“情境锚定+三阶递进”模式有效提升学生职业素养，为高职院校人才培养提供新路径。

5 结语

研究围绕创新高职院校电子商务专业职业素养培育模式，通过理论与现状分析，构建了“岗位-情境-素养”三维融合模型，探索了“仿真实操-项目实践-顶岗实习”培育路径，并验证了“情境锚定+三阶递进”模式能够有效提升学生的职业素养，该模式不仅提升了学生的专业技能，更培养了其应对复杂情境的综合能力。职业素养培育是长期的、系统的，需要高职院校、企业、社会等各方共同努力，不断探索创新，培养适应新时代发展需求的高素质电子商务专业人才。

参考文献：

- [1] 曾天山. 教育强国战略视域下职业素养的时代意蕴与培育路径[J]. 清华大学教育研究, 2024,45(01):120-128.
 - [2] 韩雪平. 职业能力目标导向下“双融合、多元化”高职学生职业素养培养[J]. 教育与职业, 2020,(09):66-71.
 - [3] 张志军, 郭莹. 高职学生职业核心素养培育路径探究[J]. 中国职业技术教育, 2017,(04):52-56+65.
- 基金项目：2025年度唐山市社会科学发展研究课题《立德树人视域下职业院校电子商务专业课堂教学中融合职业素养的实践研究》（课题编号：TSSKL2025-256）。

作者简介：王子君（1981-），男，河北唐山人，河北能源职业技术学院教授，硕士。

通讯作者：芦天华（1980-），女，河北唐山人，唐山工业职业技术大学教授，硕士。