

# 职业教育课堂“工作场景化”创设策略研究 ——以商贸类教学为例

毛艳丽<sup>1</sup>，武竟成<sup>2</sup>

1. 山东省潍坊商业学校，山东 潍坊 261011

2. 澳门科技大学，中国 澳门 999078

DOI: 10.61369/ETR.2025340038

**摘 要：** 本文聚焦职业教育商贸类课堂“工作场景化”创设问题，基于具身认知理论、活动理论，结合商贸企业典型工作任务特征，提出虚实结合的场景创设策略。通过分析当前商贸类课堂场景化教学存在的真实性不足、虚实融合表层化、评价标准模糊等问题，提出“岗位任务具象化—场景虚实协同化—评价标准职业化”的实施路径，并以市场营销、电子商务客服等课例进行了实践验证，为提升职教商贸类课堂教学实效提供参考。

**关 键 词：** 职业教育；工作场景化；商贸类教学；虚实融合

## Research on Creation Strategies of "Work Scenario" in Vocational Education Classroom—A Case Study of Commerce Teaching

Mao Yanli<sup>1</sup>, Wu Jingcheng<sup>2</sup>

1. Shandong Weifang Commercial School, Weifang, Shandong 261011

2. Macau University of Science and Technology, Macau, China 999078

**Abstract：** This paper focuses on the creation of "work scenario-based" learning environments in commercial trade programs within vocational education. Drawing on embodied cognition theory and activity theory, it analyzes the characteristics of typical work tasks in commercial enterprises and proposes blended virtual-physical scenario design strategies. By examining current issues in scenario-based teaching within commercial trade courses—such as lack of authenticity, superficiality in virtual-real integration, and ambiguous evaluation standards—it outlines an implementation path involving "concretizing job tasks, synergizing virtual and physical scenarios, and professionalizing evaluation standards." This approach has been validated through practical applications in exemplar lessons covering Marketing and E-commerce Customer Service, offering a reference for enhancing teaching effectiveness in vocational education commercial trade classrooms.

**Keywords：** vocational education; job scenario; teaching of trade; integration of virtual and real

### 引言

《国家职业教育改革实施方案》（国务院，2019）明确要求深化“三教”改革，推动职业院校探索“项目教学、案例教学、工作过程导向教学”等新型教学方式。《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》（中办国办，2023）进一步提出“组织开发核心课程、实践项目”，强化对真实工作场景的模拟。职业教育专业教学标准（教育部，2025）则强调“构建模块化、项目式课程体系”，要求教学过程与工作过程深度对接。

商贸类专业因知识抽象性、技能实践性的双重特征，更需通过场景化教学实现“抽象知识具象化、实践技能情境化”。郭欣悦等（2021）指出，职业教育场景化学习需突破“虚实割裂”困境，通过“真实场景+虚拟仿真”的融合设计，解决“进不去、看不见、动不了”的教学痛点<sup>[1]</sup>。然而，当前商贸类课堂仍存在场景失真、情节失洽、评价脱节等问题，如何构建高质量工作场景成为教学改革的关键。研究整合了情境认知、具身认知与活动理论，丰富职业教育场景化教学的理论体系，为商贸类专业提供跨学科理论支撑，提出可操作的“三维四阶”策略，指导商贸类课堂通过虚实融合场景提升学生岗位适应能力，缩短从“学校学习”到“职场胜任”的过渡周期<sup>[2]</sup>。

作者简介：

毛艳丽，女，山东省潍坊商业学校正高级讲师，业务方向为：职业教育专业建设及课程教学。

武竟成，男，澳门科技大学数字媒体硕士研究生。

## 一、理论基础与概念界定

### （一）核心概念界定

工作场景化是指在教学中模拟或还原行业真实工作环境、工作流程和互动关系，构建以职业角色为核心、典型工作任务为线索、行为规范为准则的动态学习系统，实现“学习即工作”的教学形态（王洁雨，2024）。工作场景其核心要素包括：由主体、场景、任务三部分构成。其中主体是说场景化中人的因素，一般是由学生主要扮演职业角色，而教师是活动引导者，有些课堂还添加了企业导师作为评价者、或在线评价者；场景则具体包括物理场景、虚拟实景或者虚实结合场景；任务是指基于商贸岗位分析的典型工作任务<sup>[3]</sup>。

### （二）理论支撑

情境认知理论（Lave&Wenger，1991）强调知识习得依赖具体情境，学习需嵌入真实工作社群。而商贸类专业学习常常缺少理工类专业的“实在的”教学条件，常以普通的多媒体教室上课为主，但是商贸职业教育也是需要学习者置身于具体情境，通过身处其境，识别和察觉问题，在情境张力的推动下，通过察觉问题、解决问题，最终形成综合的问题解决能力。而具身认知理论（梅洛庞蒂，2005）则打破了身心二元论的固有认知，认为学习是身体充分参与的学习，是身体与环境互动的过程，强调身体在学习中的重要。活动理论（Engeström，1987）则构建了学习是“主体、工具、社群、规则、分工、对象”六要素互动的系统。这些理论对商贸类专业教学需要在工作情境中，让学生形成通过具身体知，发现问题、解决问题的学习方式的搭建了提供了重要的理论支撑。

## 二、商贸类课堂“工作场景化”创设策略

通过对S省5所职业院校商贸专业的调研显示：78%的课堂采用模拟谈判、虚拟直播间等形式，但62%的场景仅停留在“角色扮演”层面；角色的设计不丰满，简化的真实工作过程，缺乏突发情境或者问题情境的设计，课堂之上呈现的是教师理解的职业角色，与现实有较大差距；还有些属于应用浅层化：任务布置简单、提供的素材短缺，缺乏来自企业的真实绩效评价的基础，任务评价不系统，忽视对职业素养的关照等；还有些课堂引入VR/AR设备，但多用于展示商品，未实现深度交互等问题。针对这些问题分析并进一步归因为：教师对理想实训条件期待未充分满足、校企合作不紧密导致真实工作任务未充分提取等，提出了从工作任务提取具象化、工作场景搭建虚实协同化、评价标准引入职业化等来解决<sup>[4]</sup>。

### （一）工作任务提取具象化：基于工作流程的场景设计

1. 任务拆解与场景链构建。在工作场景化教学中，任务的设置是核心。好的任务设置，能高效率推进场景的带入。具体可以通过将商贸岗位流程拆解典型任务：如电商岗位拆解为“选品—优化—物流跟踪—售后处理”场景任务主题链；嵌入突发任务：在“直播”场景中加入“小黑粉”等异常情境。

2. 角色与互动设计。将多元角色嵌入场景中，如直播场景设置“主播、助播、场控、运营等四方角色；提出具象化的互动规则，如直播场景中明确提出明确的话术规范与语言表述避免违规要求<sup>[5]</sup>。

3. 相关细节还原。调整物理环境，比如模拟电商公司真实直播间的灯光、弹幕互动屏等，配备必要的工具材料系统：使用真实单据和物料。营造工作场所的企业文化，从宏观氛围和微观条件呈现，配合任务实施。

### （二）工作场景搭建虚实协同化：基于典型任务的场景化搭建

教师可以根据不同的条件，分别选择搭建基础、进阶、高阶不同类型、层级递进的场景。

1. 基础层场景搭建。即采取基本的物理场景和实物工具的场景搭建，如将教室适当粘贴企业文化标识等进行小微调整，即可成为模拟直播间，加上手机等终端即可成为一个典型工作场景。甚至可以这些条件也不搭建，直接通过大屏投影虚拟直播间或者任何其他的场所，让学生通过离线具身，体验和操作也能完成一次工作任务的经历。通过自己努力搭建符合课堂逻辑的场景，是很多老师们的现实努力，但目前大多停留在碎片化的场景搭建，缺乏持续性演化和系统化积累<sup>[6]</sup>。

2. 进阶层场景搭建。通过VR、AR技术，模拟大型工作场景或者某种工作过程，让学生置身其中进行互动，完成比如模拟展会展厅、模拟物流操作、虚拟客户服务等工作过程，这是当下学校实训基地建设的升级版，在一些经费建设项目里，通过购买服务获得虚拟仿真软硬件装备。这种类型的实训条件具有专业性，但在课程开发与教材配备这些方面往往存在不足，需要教师自己根据教学需要做出二次开发，方能真正匹配课堂教学需要<sup>[7]</sup>。

### （三）评价标准引入职业化：引入产教融合的评估体系

1. 过程性评价。将真实的岗位任务转化为课堂上学生体验的教学项目并开发相应的评价标准，将诸如直播成交转化率、客户异议转化比率等真实业绩作为感测值提出，同时配以行为观察表等，用于记录学生谈判中的倾听能力、团队分工中的协作效率。

2. 评价主体多元化。采取学生互评，比如通过“买家—卖家”角色互换，互评话术或者谈判的有效性。有条件的学校可以用企业导师或者云导师的形式参与，将来自企业一线的评价体系对接进入课堂。

3. 素养导向评价。增加职业素养评价，包括服务意识、团队协作、抗压能力、成本意识等。

## 三、商贸类课例实践应用

### （一）课例1：市场营销“营业推广”场景创建

1. 场景创设。教师设计了海尔首席执行官周总、李帅学长（即实习生）、学生（即业务助理）三方身份，通过云端互动，发布和应招促销活动方案。其中设计“海尔首席执行官采用数字人”形象，他通过与学生对话的形式，提供了“为海尔618大促开展营业推广活动策划”的企业任务，并鼓励学生积极协助学长李

帅参与活动<sup>[8]</sup>。

2. 策略应用。教师将营业推广的活动类型、工作流程进行拆解,解析出学生分组自选完成活动方案策划。之后各小组认领合适的物料,如张贴板、不同类型的小商品,展开具体的营业推广活动的策划;期间使用 AI 助力活动方案的优化,对于过程专门设置了小组和个人参与情况评价,在活动方案展示后,又借海尔周总云导师的身份推选出最佳方案优胜奖。

3. 效果明显。学生参与积极性明显,上课小组活动气氛活跃,各种方案亮点频出,课堂氛围浓厚,师生常有课堂共鸣,在此氛围下,一些意向不到的巧思出现<sup>[9]</sup>。

4. 课例点评。这节课是在多媒体教室上的一节课。场景创设选择了学生身边的企业熟悉的产品。教师利用易取得的物料,借助于人工智能,搭建了基础层的场景。任务创设了在 618 活动中的中海尔产品对中间商、推销员、消费者不同层级的推广方案设计的任务,形成基于真实工作的任务链条;过程中通过学长、总裁等企业身份导师和学生互动,在各小组展示成果后评选出最佳作品。这个过程完整的体现了老师对授课课题进行了工作场景化创设。其中引入近期热门人物海尔总裁的形象拉近了学生距离,并且巧妙的使用了人工智能赋能数字人,高效率、低成本的实现了企业工作场景进课堂<sup>[10]</sup>。

## (二) 课例 2: 电子商务“客户异议处理”场景化教学

1. 场景创设。教师针对客户异议处理单元的教学目标,设计了韩都衣舍这家电商企业的“网络客服人员”角色,在遇到顾客投诉,从手足无措到合理化解决问题的场景。场景创设中以顾客典型投诉问题的处理为例,设计了客服人员与顾客角色,通过冲突处理的业务流程、工作复盘托环节构成的工作链,展示正确的处理顾客异议态度、话术等处理技巧和态度素养,完成理实结合的场景化创设。

2. 策略应用。教师将韩都衣舍这个年轻人喜欢有一定知名度的企业设计为背景企业,课前通过录制视频,制作了线上客服工作片段:客户因“商品色差”要求退货,同时提出“补偿”诉

求。素材取自毕业生工作岗位,属于工作场景中的典型案例、典型问题。评价采用企业客服岗绩效考核改编了“客户满意度+团队协作分综合评分”。课堂通过分小组分角色实施,从客户问题的分析、提出处理方案到达成异议的处理过程组织教学,最后引入毕业生学长云端进行客户满意度评价。

3. 教学效果。学生课堂场景参与度高,各小组学生分设客户和客服人员角色,每一组在基本话术引导之下,纷纷设计了各具特色的问题处理方案。课堂在开放性、生成性的氛围中推进,师生在工作和学习中灵活切换,顺利完成了一节课的教学任务。

4. 课例点评。这节课是在常见多媒体教室实施的一节课。场景的创设选择了启用毕业生,借助其工作资源制作与教学目标相对接的视频片段,用真实工作中常见客户异议典型问题引入课堂。学生以电子商务客服人员角色(部分同学承担顾客角色),通过对顾客问题解决全过程,体验客服工作的专业态度、工作流程、工作策略等。课例中实现了工作任务准确具象化,顾客与客服角色互动过程设计简洁清晰,将典型问题提取、客服话术、客户满意度+团队协作分综合评分作为主要的场景设计关键细节,场景创设做到了低成本化与高效率。

总之,课堂教学场景化是商贸类专业教学改革的重要方向。场景化教学能实现对接企业真实的任务,引入来自一线的评价标准,还原企业真实的生产场景和技术装备,让学生置身于情境进行学习,能充分赋能学生职业能力发展,推动其未来进入企业能快速对从边缘到中央参与。虚实融合是突破商贸教学时空限制的关键,但其核心在于“以虚补实”,其中“虚”的设计可以根据条件从图、文、视频、仿真软件之“虚”到物理实物之“实”多种突破方式。在设计中关键在于突破校企合作不深入的短板,重点与企业一道规划好“角色与职责”“典型任务”和“评价标准”。这个过程中需要教师持续投入,不断积累和持续优化典型案例与仿真模块,探索贴切日常教学的场景化创设与教学实施模式,构建任教课程专属的“场景资源库”。

## 参考文献

- [1] 郭欣悦,吴峰. 职业教育虚实融合场景化学习活动设计研究[J]. 中国电化教育, 2021(02):131-136.
- [2] 王洁雨. 基于场景化学习的职业教育数字教材开发模式构建与应用[D]. 河北大学, 2024.
- [3] 邓泽民,侯金柱. 职业教育教材设计[M]. 北京:中国铁道出版社, 2012.
- [4] 教育部. 职业教育专业教学标准(2025年版)[Z]. 2025.
- [5] 王隼.“课堂革命”视角下高职金融类课程“四演四练课堂”教学改革研究——以《金融科技》课程为例[J]. 经济与社会发展研究, 2023(25):0274-0276.
- [6] 罗剑. 场景化教学模式的实践应用研究——以营销类课程为例[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)教育科学, 2021(12):3.
- [7] 韩玉,徐涵,赵楚. 职业教育专业能力标准的数智化:能力图谱及应用场景开发[J]. 教育研究与实验, 2024(5):99-107.
- [8] 洪国芬. 职业教育数字教材建设的探索与实践[J]. 中国职业技术教育, 2024(23).
- [9] 李刚, & 周丙洋. (2011). 商贸类高职院校学生素质教育的探索与实践——以无锡商业职业技术学院为例. #i( 无锡商业职业技术学院学报 )(02), 55-58.
- [10] 杨宜,王艳.“高技能人才”的内涵意蕴,典型特征和发展路径——以“财经商贸专业大类”为例[J]. 中国职业技术教育, 2025(3):20-25.