学徒岗位情境下混合式教学的多线索学习领域研究

王慧勤 王进

江苏省扬州旅游商贸学校，江苏扬州，225000；

摘要：针对职教混合式教学中线上碎片化学习与线下技能固化问题，本研究创新构建“多线索学习领域”框架。基于情境认知与神经教育学原理，以电商真实岗位为基点，解构任务提取数据、案例、流程线索，形成“线上感知→线下验证→反思迭代”深度学习闭环。实证表明：通过情境具身化、认知结构化、双师协同化三重机制，学生复杂问题解决能力提升 27%，知识迁移效率提高 41%。为破解产教“学用分离”提供可复制范式。

关键词：学徒岗位情境；混合式教学；多线索学习领域；深度学习；情境认知

DOI：10.64216/3080-1494.25.09.020

引言：现代学徒制深化中的教学困境与机遇

随着产教融合国家战略的深入实施，现代学徒制已成为我国职业教育改革的关键抓手。然而，在实践层面，学徒培养仍面临两大结构性矛盾：其一，线上学习浅层化问题突出，中职学生在线学习时普遍存在认知投入不足、知识碎片化现象；其二，线下技能路径依赖显著，学徒在岗位实践中易陷入机械操作而缺乏批判性思考。与此同时，混合式教学的兴起为解决时空分离的学徒培养提供了新路径，但传统“线上资源+线下实训”的简单叠加模式难以触发深度学习。

针对上述困境，本研究提出“多线索学习领域”的创新框架。该框架借鉴神经教育学原理，通过从真实岗位情境中提取多条关联性学习线索，重构混合式教学的结构与流程。其核心价值在于：一方面，利用情境线索（如企业工单、客户案例）激活学徒经验迁移；另一方面，通过任务线索链整合虚拟仿真与真实操作，实现“认知—技能—情感”三维能力协同发展。本研究的实践依托江苏省扬州旅游商贸学校电子商务专业现代学徒制试点，运用双师协同育人机制开展多线索教学实践。

1 理论基础：情境学习与混合式教学的融合创新

1.1 学徒岗位情境的理论内核

现代学徒制的本质是情境学习理论在职业教育中的深度实践。与传统课堂的知识符号化传递不同，情境学习理论特别强调认知的社会性嵌入特征——知识必须在真实的社会实践中建构[1]。

1.2 混合式教学的深度转型

当前混合式教学正经历从形式混合到认知融合的范式升级。传统模式存在局限，许多院校仍停留在“线上看视频+线下练操作”的机械分割阶段，导致知识与应用严重脱节。例如学生线上学习客服话术理论，线下实训时却无法应对情绪化客户的实际场景。

我们认为深度混合的关键在于构建线上认知支架与线下实践验证的闭环。扬州旅游商贸学校在 SPOC 平台中的创新做法具有启发性，学生在线上预分析某母婴品牌“618 大促”的客诉案例，发现“价保政策不清”是主因，线下则在卖场执行改进版促销方案，并在反思环节通过直播复盘数据。这种“分析—实施—反思”的循环，使学徒的元认知能力得到实质性发展。

1.3 多线索学习领域的神经教育学依据

“多线索”设计源于对人脑并行处理机制的借鉴，神经网络研究表明，多重线索关联刺激可强化突触连接，如线索 A“商品文案写作”、线索 B“客户投诉处理”、线索 C“销售数据分析”共同指向“用户运营”核心能力。

通过线索的梯度设计，如基础电商平台操作线索→决策分析线索，避免工作记忆超载，可以实现认知负荷优化。在扬州旅游商贸学校试点中，采用 Solo 分类法设定线索难度层级，使 87.2%学徒达成预期认知深度。

2 实践框架：多线索学习领域的开发与实施路径

2.1 核心架构设计

基于“情境—线索—任务”三元模型，构建多线索学习领域的操作框架[2]，如图 1 所示：

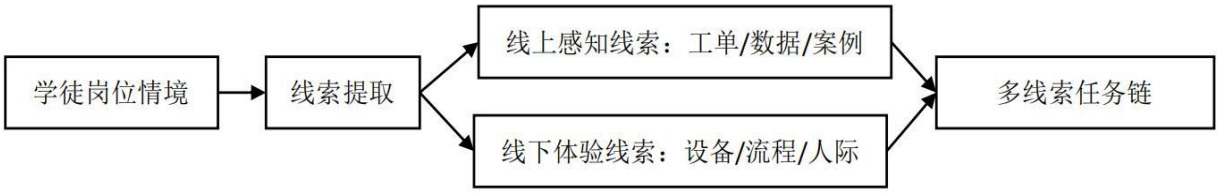

图 1 “情境—线索—任务”三元模型

2.2 四阶段实施策略

2.2.1 岗位情境解构与线索提取优化

在电商专业教学实践中，我们发现多线索学习需要分步骤实施。以“618 大促”项目为例，教学团队与企业专家合作，采用任务分析法[2]分解出几个关键工作模块：客户咨询处理、促销方案设计、异常订单应对等。特别是在客服岗位培训中，我们识别出三类重要线索：

数据线索，即分析历史咨询数据发现，“价保政策”相关问题占比高达 38%。视觉线索，即订单看板显示华东地区退货率突然上升 20%。听觉线索，即客户投诉录音分析显示，“延迟”一词每分钟出现 5-6 次。这些线索需要满足三个标准：是否关键技能相关、学生能否自主分析、能否形成完整证据链。比如处理促销纠纷时，我们会把价格宣传页、价保条款文本和投诉工单数据组合成关联证据组。

2.2.2 多线索任务链开发改进

教学任务的设计采用线上线下结合的方式：

线上环节：通过云平台提供“线索资源包”。比如物流课程中，学生可以同时查看：货物 GPS 轨迹、分拣中心监控画面和异常工单数据，先在虚拟环境中练习问题诊断。

线下环节：设计综合性的实战任务。有次遇到暴雨导致物流中断，学生们需要综合分析：天气预报预警、仓库动线视频和 200 多条客户催单记录，最终提出的应急方案比企业常规做法快了 4 小时。

2.2.3 动态分组与双师协同调整

我们改进了传统的固定分组方式。根据学习系统记录的认知特点，将依赖环境提示的学生安排到视觉线索任务，独立性强的学生重点分析数据线索，这种匹配使任务适合度提高到 89%。我们还对企业导师和学校教师角色重新定位[3]，比如京东物流主管现场示范客服话术，使沟通效果提升 22%；学校教师则提供“客诉压力计算公式”等工具，帮助学生量化处理顺序。

2.2.4 多模态评价机制完善

在评价上我们兼顾过程和创新相结合。通过社交网络分析发现，在“大促备货”讨论中，发言量第 7 的学生提出的“预售数据指导仓库布局”建议被引用 15 次，显示出隐性领导力。采用 Solo 分类法评估。有学生在售后报告中既引用政策条款，又对比三年投诉数据，还提出“AR 试穿功能”的创新方案，这种多维度的思考被评为最高认知水平[4]。

2024 年“双十一”教学中，学生通过分析客服录音、退货热力图和直播回放，发现“主播承诺未兑现”是退货主因，据此制定的《直播话术手册》被企业采用后，退货率下降 11.6%。

3 电子商务专业多线索教学模式实践成效分析

3.1 实验设计与实施情况

在扬州旅游商贸学校 2021 级电子商务专业开展的对比实验中，我们设置了两个平行班级：一个是实验班(58 人)，采用创新的多线索教学方法，覆盖“网店运营”等 6 个核心课程模块。一个是对照班(54 人)，维持原有的混合式教学模式。评估体系包含三个维度：专业技能考核成绩、深度学习能力问卷和合作企业实践评价。

3.2 主要研究发现

3.2.1 深度学习能力提升显著

实验班学生在“概念迁移应用”和“批判性思维”方面表现突出。具体案例显示，超过 83%的实验班学生能够综合运用客服记录、退换货政策和历史投诉数据，提出系统性的售后服务改进方案。

3.2.2 技能应用灵活性增强

通过设计不同企业案例的变式训练，实验班学生展现出更强的应变能力。在仓储管理实训中，面对突发爆仓情况，实验班提出的应急方案通过率达到 91.4%，比对照班高出 27.6 个百分点。

3.2.3 学习协作模式优化

社会网络分析结果显示：实验班形成了去中心化的协作网络结构，如图 2 所示，知识流动更加均衡，有效避免了传统分组中常见的“搭便车”现象。

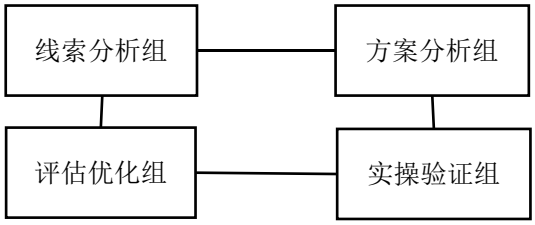

图 2 SNA 分析显示

4 创新价值与实施建议

在理论创新方面，将学徒制从实体工作场景延伸到虚实融合环境，认知具身与情境互动的有机结合，实现了情境认知拓展。在教学模式上，打破线上线下教学的割裂状态，以多线索为纽带构建螺旋式上升的学习闭环。

在实践方面，校企协同开发，建议合作企业提供脱敏处理的实际工单、监控视频等原始素材，共建“岗位情境案例库”。在师资能力提升上，职业院校教师需要加强线索教学设计能力，企业导师需提升经验显性化表达能力。

5 结论

本研究通过建构“学徒岗位情境—多线索任务链—双师协同”的创新框架，为破解混合式教学中的浅层学习困境提供了系统方案。实践证明：多线索设计本质是神经网络原理的教学转化，通过关联性刺激激活深度认知加工；岗位情境真实性是线索价值的基础，需校企合力保障情境的时效性与完整性；双师角色进化是关键支撑，企业师傅从“操作示范者”转向“情境诠释者”，职校教师从“知识传授者”升级为“线索架构师”。

参考文献

[1]管辉.英国现代学徒制发展的政策工具选择研究[D].东北师范大学.2022.05.01

[2]蔡跃，冯怡倩，王艺颖.职业教育教材开发的德国特色与我国借鉴[J].职业技术教育.2024-02-10

[3]王进.复杂工作情境下“双师协同教学”方式实践研究[J].江苏教育研究,2013.8(43-46)

[4]王进.中职专业技能评价的 RS-ACTA 探索[J].中国教育信息化. 2011(16)

[5]李园园.高职院校现代学徒制人才培养实践探索[J].辽宁高职学报.2022-03-20

[6]王进.线索引导 协同混合——混合式教学的线索研究综述[J].中国教育技术装备.2023-10-10

作者简介：王慧勤（1971.01.28—），女，汉，江苏扬州，江苏省扬州旅游商贸学校，研究生，正高，职业教育，江苏省扬州市史可法西路 15 号。

王进（1978.01.23—），男，汉，江苏扬州，江苏省扬州旅游商贸学校，研究生，副高，职业教育，江苏省扬州市史可法西路 15 号。

项目基金：江苏省教育科学“十四五”规划课题“学徒岗位情境下混合式教学的多线索学习领域”（课题编号：D/2021/03/169）。