

数字素养评价指标体系在高职课程评价改革中的创新应用——以《客户关系管理》课程为例

柳娟¹, 陈宏方², 杨叶飞³

1. 深圳职业技术大学 管理学院, 广东 深圳 518055

2. 深圳富工教育科技有限公司, 广东 深圳 518000

3. 深圳职业技术大学, 广东 深圳 518055

摘 要 : 高职院校课程评价中融入数字素养评价指标体系, 对于提升高职院校课程改革质量、实现数字化人才培养目标具有重要的理论和实践意义。文章以客户关系管理课程为例, 以泰勒的“行为目标模式”为理论指导, 围绕“学生数字素养提升和课程数字化转型”的目标, 结合《欧洲公民数字素养框架》2.2版的数字素养评价指标体系, 构建了“三层次、五维度、两向度”的课程评价体系。

关 键 词 : 数字素养; 评价改革; 客户关系管理; 课程数字化转型

Innovative Application of Digital Literacy Evaluation Indicator System in Higher Vocational Course Evaluation Reform — Taking Customer Relationship Management Course as an Example

Liu Juan¹, Chen Hongfang², Yang Yefei³

1.School of Management, Shenzhen Polytechnic University, Shenzhen, Guangdong 518055

2.Shenzhen Fugong Education Technology Co., Ltd. Shenzhen, Guangdong 518000

3.Shenzhen Polytechnic University, Shenzhen, Guangdong 518055

Abstract : The integration of digital literacy evaluation indicators into the course evaluation system of higher vocational colleges is of great theoretical and practical significance for improving the quality of course reform and achieving the goal of cultivating digital talents. Taking the Customer Relationship Management course as an example, the paper takes Tyler's "Behavioral Objectives Model" as the theoretical guidance. Focusing on the goals of enhancing students' digital literacy and digital transformation of the curriculum, it constructs a "digital literacy evaluation indicator system". Combined with the digital literacy evaluation index system of the DigComp 2.2 – The Digital Competence Framework for Citizens, the paper has constructed a “three-level, five-dimensional and two-dimensional” curriculum evaluation system.

Keywords : digital literacy; evaluation reform; customer relationship management; digital transformation of courses

引言

2025年1月, 中共中央、国务院印发的《教育强国建设规划纲要(2024 – 2035年)》明确提出, 面向数字经济和未来产业发展, 加强课程体系改革, 制定完善师生数字素养标准^[1]。因此, 在高职院校课程改革中融入数字素养评价指标体系, 对于促进高职教育数字化、实现数字人才培养目标具有重要的理论和实践意义。

《客户关系管理》(Customer Relationship Management, 简称CRM)作为财经商贸大类的专业课程, 其教学内容与数字技术和行业需求紧密相关, 为学生数字素养评价改革和课程数字化转型提供了天然的实践平台。课程依据2020年中共中央、国务院印发的《深化新时代教育评价改革总体方案》中全过程纵向评价和全要素横向评价的要求^[2], 基于《DigComp2.2: 公民的数字能力框架——知识、技能和态度的新例子》^[3,4]所提出的数字素养评价指标体系以泰勒的“行为目标模式”为理论指导对课程评价进行改革, 最终构建了“三层次、五维度、两向度”的CRM课程评价体系。

项目来源: 广东省哲学社会科学规划 2023 年度人才研究专项“强化粤港澳大湾区‘一点两地’新定位人才支撑的策略研究”(GD23RCZ01); 2024年深圳职业技术大学校级一流课程; 深圳职业技术大学2025年度教研项目“Z世代职场价值重塑的剧本化沉浸式教学模式探索”; 深圳职业技术大学工商管理高水平学科点建设项目。

一、数字素养导向的课程评价改革动机

对《客户关系管理》进行数字素养导向的课程评价改革主要受到三大因素的驱动。

第一，政策驱动。《深化新时代教育评价改革总体方案》要求健全综合评价。《教育部2022年工作要点》^[9]提出加速推动教育数字化和智能升级，深化信息技术与教育教学融合创新。

第二，就业需求和现实困境驱动。现代产业和技术发展需要学生培养数字“技术技能—应用技能—意识技能”等进阶型数字素养。然而，高职院校却面临着“政校企社”协同育人不足、产教融合不深不实，数字技术与高职教育融合深度不够的现实困境。

第三，现实教学问题驱动。传统教学评价体系无法有效评估学生的问题解决能力、创新精神和个性化发展。学生也存在诸如习惯于被动参与数字化学习、数字化工具应用能力不足、信息加工与知识共享能力偏弱、注意力失焦、对学习过程的主动反思和调节较少。

二、数字素养导向的课程评价改革依据

（一）数字素养评价体系的现有研究

近年来，一些很多国家与地区陆续出台数字素养与技能相关战略规划，以谋求数字时代竞争新优势^[6]。然而，世界各国和国际组织对数字素养的概念及其界定尚未达成共识^[7]，现有数字素养模型和框架有100多种之多，因为数字素养是一个动态概念，相关模型和框架会不断发展更新^[8]。

自1994年以色列学者阿尔卡莱（EshetAlkalai,Y.）首次提出“数字素养”概念以来，国际组织和各国政府都陆续建立了人才数字素养模型或框架^[9]。在国内，2021年中央网络安全和信息化委员会印发《提升全民数字素养与技能行动纲要》^[10]给出了数字素养的基本框架。国内有学者构建了基于专业的数字素养陀螺模型^[11]和数字技能评价指标体系^[12]，并指出应结合专业细化并定期修订。

最终，本文选择结合课程特点以《欧洲公民数字素养框架》2.2版为基础，设计了课程评价体系。该框架有三大优势：一是框架完善度高，自2010年起经过十余年、共四版的持续发展和完善，已成为国际权威参考框架；二是框架适用性强，该框架已被各类国际组织和国家用于就业、教育和培训以及终身学习等多种用途；三是框架可操作性强，它将数字素养分为5个维度、21种具体素养、八个等级，还提供学习和就业场景的应用案例^[13]。

（二）泰勒“行为目标模式”的理论框架

课程以“现代课程理论之父”泰勒（Ralph W. Tyler）1949年提出的“行为目标模式”作为课程评价改革的理论指导框架。主要原因如下：第一，与改革理念一致。泰勒强调发挥学生的主观能动性，而数字素养培养主动权在学生；第二，与改革目标一致。泰勒强调以目标为中心的课程设计和评价过程，应将教育目的转化为可观察和可测量的学生行为；第三，具有可操作性。该模式提供了一套关键步骤：“确定教育目标——行为术语描述——提供情境与经验——全面收集信息——比较结果与目标——反馈

与修正”^[14]。

三、融入数字素养的“三层次、五维度、两向度”评价应用体系

（一）建立以数字化转型框架为指南的“三层次”评价内容

为了紧跟数字化时代和服务经济时代的变革和新时代对人才培养的要求，《客户关系管理》课程从课堂理念、课堂结构和课堂空间三个层面进行改革，最终搭建了如下特色的课程数字化转型框架，见图1。

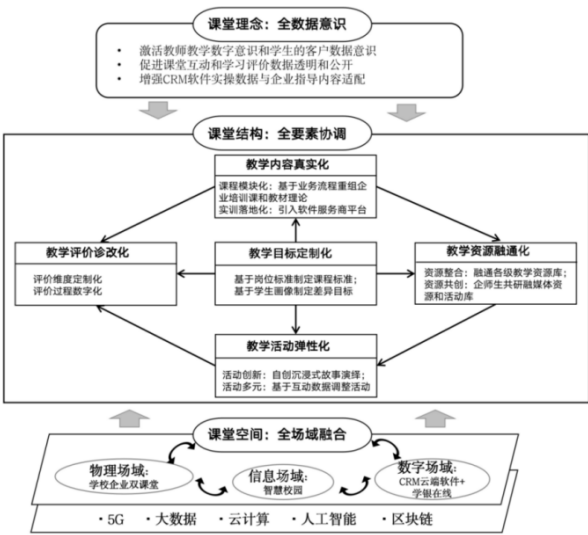


图1 客户关系管理课程数字化转型框架

课程按照“以案例为载体、任务引领、工作过程导向”的职业教育教学理念，结合新技术和工具，利用丰富的校企合作资源，构建了“理论+技术+实战”三层递进性的评价内容。同时，各层次的“知识、技能、素养”目标相互呼应，尤其突出数字化技能，包括使用教学平台和社交媒体、CRM实训软件、数据安全意识、借助AI写报告、制作融媒体案例资源^[15]。

（二）建立基于数字素养评价指标体系的“五维度”评价指标

本课程借鉴《欧洲公民数字素养框架》2.2版框架中的具体素养，结合培养目标，围绕五个核心要素（信息与数据、沟通与合作、数字内容创作、安全、问题解决），制定了本课程的数字素养评价指标，见表1。

序号	数字素养评价指标	数字素养评价指标的内容
1	信息与数据素养	数据理解：学生对客户数据的理解能力，包括能够识别和解释关键数据点。 数据分析：运用CRM软件进行客户信息分析的能力，以及从数据中提取有用信息的能力。 数据评估：评估数据来源的可靠性和数据质量的能力。
2	沟通与合作素养	沟通技能：学生使用数字平台进行有效沟通的能力。 团队合作：在团队项目中利用数字工具协作和共享信息的能力。 文化敏感性：与不同行业、不同职业客户交流中展现的敏感性和适应性。

序号	数字素养评价指标	数字素养评价指标的内容
3	数字内容创作素养	内容创作：使用 AI、剪辑等创作案例分析报告、访谈提纲和视频脚本的能力。 创新思维：在内容创作中展现的创新和创造性思维。 版权意识：在短视频内容创作和引用中对知识产权和版权的尊重，行使创作权利并履行相关义务。
4	安全素养	隐私保护：使用 CRM 软件、实地调研时保护客户隐私的意识。 风险识别：识别和应对潜在安全威胁的能力。 安全实践：遵循安全协议和最佳实践，如定期客户信息维护、定期更新密码和使用防火墙。
5	问题解决素养	问题识别：准确识别业务问题并将其转化为可以通过数字工具解决的问题的能力。 解决方案开发：运用 CRM 软件和其他数字工具开发创新解决实战调研方案的能力。 决策制定：基于数据分析结果做出明智决策的能力。

表1 客户关系管理课程的数字素养评价指标体系

这套评价指标能有效促进教学评价改革落地。对教师而言，需要主动落实产教融合的理念，积极对接行业企业的技能需求、岗位标准，并积极学习、掌握和应用数字技术，从而让学生走出课堂进入企业，推动学习活动重构。对学生而言，评价指标不仅考察知识掌握程度，还会评估技能应用能力和面对不同情境时的态度表现。

（三）建立了多元主体参与的“两向度”过程性评价机制

课程实现了由静态的、终结性评价向动态、多元化、过程性

评价与反馈转变。这种评价机制包括“时间向度”和“能力提升向度”两个路径。

第一，基于“时间向度”的过程性评价，能实现教学过程精准把控。具体来说，教师可将课前、课中和课后的学习内容进行数据收集、即时评分以及数字化教学平台展示，实现形成性考核的全数字化；借助在线教学平台和实训软件，可精准捕捉学生上课注意力、生生互动、师生互动、回答频率以及个体学生成绩增量等数据。

第二，基于“学生能力提升向度”的过程性评价，能促进全员育人。具体来说，教师可依据课程阶段和学生能力设计一套多元主体评价机制，让不同评价主体围绕数字素养指标开展评价，从而有效实现了数字素养进阶性评估和反馈优化。例如，在理论层主要由“老师+组间+组内”三元主体评价，在软件实操和案例竞赛阶段，采用“教师+企业导师+组间评价+组内评价+优秀毕业生”五元主体评价。

四、结语

大学生数字素养的培养和提升是一个持久且动态的过程，本文所尝试构建的数字素养导向下的课程评价体系是一次理论应用探索，期待更多教师探索有助于提升学生数字素养的特色框架和实践。

参考文献

[1]中共中央 国务院印发《教育强国建设规划纲要（2024—2035年）》[EB/OL]. (2025-1-19)[2025-1-20].
http://www.moe.gov.cn/jyb_xxgk/moe_1777/moe_1778/202501/t20250119_1176193.html.

[2]中共中央国务院印发《深化新时代教育评价改革总体方案》[EB/OL]. (2020-10-13)[2024-11-23].
http://www.moe.gov.cn/jyb_xxgk/moe_1777/moe_1778/202010/t20201013_494381.html.

[3]程慧平, 蒋星. 公民数字素养提升路径研究——基于欧盟与联合国教科文组织数字素养框架的比较与分析[J]. 图书馆学研究, 2023(1):54-60.

[4]European Commission. DigComp 2. 2:The Digital Competence Framework for Citizens – With New Examples of Knowledge, Skills and Attitudes[EB/OL]. (2022-03-17)[2025-1-5].
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>.

[5]中华人民共和国教育部. 教育部2022年工作要点[EB/OL]. (2022-02-08)[2024-11-20].
http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/gzdt/s5987/202202/t20220208_597666.html.

[6]商宪丽, 张俊. 欧盟全民数字素养与技能培育实践要素及启示[J]. 图书馆学研究, 2022(05):67-76.

[7]刘宝存, 易学瑾. 学生数字素养框架的国际经验与本土建议[J]. 中国远程教育, 2024, 44(10):36-45.

[8]刘晓峰, 兰国帅, 杜水莲, 等. 迈向教育数字化转型的欧盟四版公民数字能力框架：演进、比较、特点和启示[J]. 现代远程教育, 2023(03):66-79.

[9]马星, 冯磊. 大学生数字素养教育的价值、目标与策略[J]. 江苏高教, 2021(11):118-124.

[10]中国网信办. 《提升全民数字素养与技能行动纲要》[EB/OL]. (2021-11-05)[2024-11-20].
https://www.cac.gov.cn/2021-11/05/c_1637708867754305.htm.

[11]徐国兴, 孔新宇, 管佳. 数字融合背景下大学生数字素养培育：模型与路径[J]. 中国电化教育, 2024(2):53-60.

[12]余丽芹, 于晓旭, 马丹, . 高职学生数字技能评价指标体系构建与应用研究[J]. 黑龙江高教研究, 2024, 42(07):127-136.

[13]刘宝存, 岑宇. 以数字素养框架推动数字化人才培养[EB/OL]. (2023-2-27)[2024-11-21].
http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/xw_zt/moe_357/2023/2023_zt01/mtbd/202302/t20230227_1047949.html.

[14]黄娟. 从“有用工具”到“重构泰勒原理”——浅析泰勒《课程与教学基本原理》[J]. 教育进展, 2023, 13(10): 7455-7461.

[15]王楠, 李宝虹, 王志国. 大学生数字素养评价指标体系构建研究[J].统计与咨询, 2023(5):23-27.