

《客户服务管理》课程应用情况

本课程在我校首批正式立项的在线精品课程《客户关系管理》课程建设的基础上，2021年9月，课程在智慧职教资源库商务管理广东省专业群资源库中建课并开班授课。2021年11月在智慧职教 Mooc 学院平台完成建课并开课。2022年1月，课程成功入选国家职业教育智慧教育平台。2023年4月《客户服务管理》数字课程（ISBN：978-7-89530-490-1）由高等教育出版社、高等教育电子音像出版社正式公开出版发行。

到目前为止，课程先后在智慧职教 Mooc 学院平台共开设的4期，因第1期开课通过课程平台审核时其设定的智慧职教 MOOC 学院平台开课期限已过，因此，本课程智慧职教 MOOC 学院平台实际开课是从第2期开始，先后共开实际设了3期。课程累计选课为958人次，学员所在单位累计56个，MOOC使用高校43所，累计互动次数超4500次，累计日志总数超7.3万个。其中，第2期选课总人数为179人，学员所在单位21个，课程通过人数为151人，考核通过人数为152人，通过率为84.4%；第3期选课总人数为226人，学员所在单位15个，课程通过人数为85人，通过率为84.4%；第4期（本期开课到6月30日结束）目前选课总人数为283人，学员所在单位26个课程使用学校包括广东工贸职业技术学院、漳州理工职业学院、南京科技职业学院、郑州电力高等专科学校、重庆市万州职业教育中心、沈阳工程学院、山东化工职业学院等。除 Mooc 外，本课程还被部分高校用作 spoc。到目前为止，本课程 spoc 使用学校总数为5个，具体包括漳州理工职业学院170人、南就科技职业学院90人、山西工程职业学院19人及广东工贸职业技术学院129人和广州市财经商贸学校1人。

作为在线开放课程，本课程充分利用互联网、人工智能等现代技术，通过平台，相关师生可以及时了解并掌握学习者的学习情况，以便及时调整和改善教与学的策略，这不仅大大提高了学生学习的主动性和积极性，而且较好地培养了学生自主学习的意识和能力。作为智慧职教 Mooc 学院平台上的在线课程，本课程作为线上线下混合式课程，已为我校2020级、2021级工商企业管理专业及2020级文秘专业、2021级人力资源专业学生作为专业课程教学之用。另外，在智慧职教 MOOC 学院开课之前，课程以《客户关系管理》的课名在我校优慕课混合式学习平台开展线上线下混合式教学，并先后为我校

2017、2018、2019 级工商企业管理专业 647 名学生所用。总之，本课程采用线上线下相结合混合式慕课方式，不仅较好地加强和弥补了线下专业课程教学，更是较好地满足了学生个性化学习的需要。