

基于“六步四结合”的高职课程教学改革研究 ——以快递实务课程为例

王 红

(三门峡职业技术学院经济管理学院,河南三门峡 472000)

【摘要】课程改革是高校提高内涵建设的根本,本论文以 S 学院推行的“六步四结合”为思路进行快递实务课程设计与开发。即在课程设计的过程中以“课程对接岗位、教学对接工作”为主线,在分析快递企业业务部岗位任务的前提下,明确具体岗位任务对应之快递服务操作流程及基层管理技能,通过具体工作任务设定教学项目,最后通过不断优化教学项目实施过程,达到增强教学效果的针对性与实效性。

【关键词】六步四结合;课程改革;教学模式

【doi:10.3969/j.issn.2095-7661.2019.03.017】

【中图分类号】G712

【文献标识码】A

【文章编号】2095-7661(2019)03-0056-03

Research on teaching reform of higher vocational courses based on "six-step and four-combination"

——Taking the practical course *Express Delivery* as an example

WANG Hong

(School of Economics and Management, Sanmenxia Polytechnic, Sanmenxia, Henan, China 472000)

Abstract: curriculum reform is the foundation of college to improve connotation construction. This thesis designs and develops the practical course *Express Delivery* with the idea of "six-step and four-combination" implemented by S College. That is, in the course design process, the main line is "curriculum docking post and teaching docking work". Under the premise of analyzing the job tasks of the business department of express delivery enterprises, the operating procedures and basic management skills of express delivery services corresponding to specific job tasks are clarified. The teaching project is set up through specific work tasks, and finally the teaching effect can be enhanced by continuously optimizing the teaching project implementation process.

Keywords: six-step and four-combination; curriculum reform; teaching mode

高等职业教育作为高等教育的重要组成部分,肩负着培养高等技能型人才的重任。故高职教育健康可持续发展的核心为:以课程改革为载体,利用不断创新的教育教学模式提高毕业生质量。在进行课程改革的过程中,应转变以教师为中心的传统教学模式,让学生站在课堂的“中央”,充分调动学生学习积极性,在岗位任务的引领下,达成教学效果的最优化。

1 “六步四结合”教学模式介绍

“六步四结合”课程教学模式是在现代高职教育

“产教融合”、“工学结合”、“教学做一体化”等课程理论指导下,在吸收、借鉴高职教育课程改革先进经验基础上,结合 S 学院多年来课程教学研究和实践基础提出的。它以高职教育基本规律和学生职业能力形成规律为依据,以增强课程教学的针对性和实效性、有效培养学生的综合职业能力为目标,以项目教学为载体,以优化教学过程组织与实施为保障。“六步四结合”课程教学模式是由“六步”和“四结合”两部分组成^[1-3],其结构模型具体如图 1 所示。

【收稿日期】2019-04-16

【作者简介】王红(1982-),女,陕西渭南人,三门峡职业技术学院讲师,硕士,研究方向:工业工程、物流管理。

【项目基金】2017 年三门峡职业技术学院教学改革研究项目“基于‘六步四结合’的课程设计改革”(项目编号:SZYKT-2017-036)。

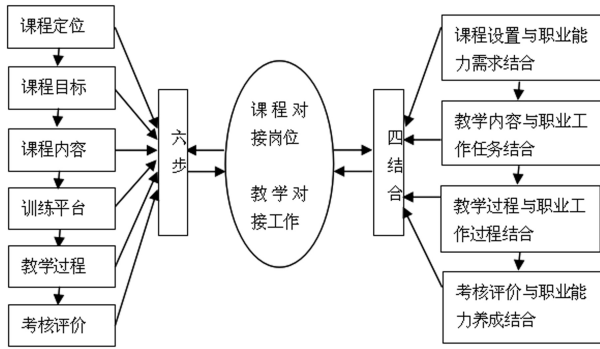


图1 “六步四结合”内涵图

2 “六步四结合”的快递实务课程整体设计

2.1 准确的课程定位

近年来,随着电子商务对快递业的带动,快递业市场发展迅猛。随着快递市场的快速发展,快递业对物流专业人才需求亦呈上升趋势。“快递实务”课程即

是在对人才需求市场充分调研的基础上开设,针对快递企业的收派员、分拣员、客服人员及管理人员职业岗位需求而设计的课程,该课程主要为快递企业培养能熟练进行快递相关业务操作的技能型人才。

2.2 详细的教学目标分解

根据“六步四结合”课程改革要求,课程目标的确定要以职业岗位需求为依据,它对该课程教学效果应达到的具体指标的定性、定量确定。“快递实务”课程总体教学目标为:通过本课程的学习及相关项目的实施,学生能利用快递业务的基础知识、基本流程及管理技能熟练开展快递业务操作及基层业务管理工作^[4-5]。总体目标应分别从基础能力目标、职业能力目标、社会能力目标三方面展开。该课程以上三方面能力具体如表1所示。

表1 能力目标分解表

基础能力目标	职业能力目标	社会能力目标
1.了解快递产生的背景 2.掌握快递服务合同的主要内容及快件报价与赔偿的相关条款 3.掌握快递业务流程与规范 4.掌握快件收派操作管理 5.掌握快件的中转与分拨 6.掌握快件不同运输方式的管理 7.掌握进出境快件通关 8.了解快递营运安全管理 9.了解快递产品市场推广 10.熟悉快递需求分析及客户开发、快递客户服务管理	1.能独立完成国内同城、异地快递的受理接单业务、收取业务及快件的查询、投诉理赔服务 2.能独立完成国内同城、异地快递的派送业务 3.会针对快递内件物品属性对快件进行专业化包装 4.会针对快递内件物品属性对快件进行快速、安全分拣 5.能按照相关规定及时处理异常件(滞留件、问题件) 6.能与团队成员协作完成国际快递地面业务中包括调度、收取、离站、进站、派送等环节业务 7.能够进行简单、基本的快递企业人员、快件、车辆、场地、设施及信息安全性判断	1.通过快递业务操作培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳的精神 2.通过规范化业务操作培养学生良好的职业素养 3.通过分组完成实训任务培养学生团队协作能力 4.通过面对面、电话接单业务实训项目培养学生良好的沟通能力及客户服务能力 5.通过异常件问题处理培养学生灵活应变能力

2.3 基于工作流程的宽基础、活模块设定

教学模块的设计不仅应满足企业对学生专业技能的要求,同时应满足行业、企业对学生职业素养的要求。所以在进行教学模块设定时,在遵循学生对基本快递业务操作流程掌握的前提下,应加入对学生职业素养提升教学项目。如在查询、投诉业务模块中通过处理客户投诉、受理客户理赔服务训练项目,提高学生在业务处理过程中对异常岗位任务的处理技巧及在快递企业应具备的与客户沟通、交往的基本技能。具体如表2所示。

2.4 基于“产交融合”实训平台搭建

项目训练平台是教学模块顺利实施的保证,近年来S学院狠抓内涵建设,鼓励教师进行基于“六步四结合”的课程改革,并大胆提出,教师应将课堂交还给学生,采用“翻转课堂”等教学模式使学生成为课堂的主体。^[6-7]“快递实务”课程的实践性较强,根据对课程的深入分析,S学院以校企共建模式建立“快递实务

表2 教学模块及对应训练项目表

模块名称	对应能力训练项目	学时分配
快递认知	项目1: 快递起源、发展状况介绍	2学时
接单业务	项目2: 客服人员接单	2学时
	项目3: 客服人员下单	2学时
收取、派送业务	项目4: 上门收件	4学时
	项目5: 快件派送	4学时
	项目6: 问题件、滞留件处理	6学时
快件分拣业务	项目7: 快件分拣	6学时
	项目8: 包装、理货	2学时
查询、投诉业务	项目9: 查询服务	2学时
	项目10: 处理客户投诉	4学时
	项目11: 受理客户理赔服务	4学时
经营管理业务	项目12: 点部业务经营管理	4学时
	项目13: 点部运营管理	4学时
	项目14: 快递营运安全管理	2学时

综合实训室”为快递实务课程项目训练平台。此实训室的突出特点在于,实训室对外挂牌为“S 学院菜鸟驿站”、对内挂牌为“快递实务综合实训室”。室内集合圆通、天天、中通等知名快递企业,配套硬件设施齐全,货架、电脑、手持、打印机、分拣线、小推车、液压车等一应俱全,经营管理模式亦完全按照企业要求进行。总之,快递综合实训室既能满足学生职业能力训练的要求,也能提供相应的职业培训、技能鉴定、技术服务等社会活动,同时还以服务网点模式对外经营,可谓“一举三得”。

2.5 基于工作任务的教学过程设计

基于“六步四结合”教学改革要求,教学过程以工作过程展开,从理论基础、职业能力、社会能力三方进行一体化教学,教学过程真正达到满足企业对学生职业技能与职业素养要求的目标^⑧。本论文以具体“上门收件”为例展开教学过程,具体如表 3 所示。

2.6 具体、明确的考核、评价设计

课程教学效果的考核、评价不仅是衡量教师教学能力的重要依据,更是对学生知识掌握情况的真实反映。故在具体实施教学过程后应有一套行之有效的考核评价体系对教学质量、教学效果进行评价^⑨。“快递

实务”课程是一门对实践技能要求较高的课程,故其考核以过程性考核与形成性考核相结合的方式进行。具体以表 4 为例。

表 3 “上门收件”教学方法设计表

项目步骤	项目具体内容
任务导入	接收接单员接单信息,根据接单信息准备上门取件工作物品;做好工作时间、工作步骤等安排
知识基础	学习完成上门取件所需的理论知识和相应作业设备的使用方法
任务实施	通过对接单员接单信息分析,小组成员讨论所需工具及设备,并按照接单时间合理安排作业时间,完成上门取件作业任务
任务考核	分组对学生的学习态度、专业能力、社会能力进行评价,并可通过对客户回访了解客户满意度,以此作为对学生工作任务完成效果的评判依据
训练平台	“上门收件”可根据实训室真实接单信息设置项目训练任务,采用小组进行,并指派一名成员上门完成,结束后该同学对任务进行过程阐述,并将在工作过程中遇到的问题进行汇总,其他小组同学根据问题提出自己的解决方案,并模拟工作情境完成项目任务
项目小结	对项目任务实施过程应具备的理论知识、职业能力、社会能力进行总结

表 4 “上门收件”过程性考核标准表

考核环节	考核内容	考核要求	配分	成绩
接单信息分析	能够根据客户寄托物品属性及时间要求进行前期作业准备	1.能够根据客服接单信息判断应携带设备及耗材,如运单、包装袋、胶带、卷尺、手提秤、发票等 2.根据接单信息合理安排作业时间	30 分	
接单过程完成	能够根据客户要求完成具体的接单任务,包括快递运单的填写、物品的检验与包装、保价服务提醒、物品的计价与费用收取、运单信息扫描录入、带回网点	1.引导客户正确进行快递运单填写并提醒客户是否购买保价服务 2.内件物品的查验及正确进行物品包装 3.根据物品重量及是否购买保价服务进行计价与费用收取 4.运用手持完成信息录入 5.按照规定时间将收取快件运回网点	50 分	
异常处理	到达客户处客户未将所托物品转备好或客户临时取消订单的处理	1.正确处理因客户未及时将所托物准备好而导致作业时间延时的问题 2.对客户临时取消订单原因了解并争取获得修改后的收件时间	10 分	
沟通处理	满足客户需求并能与客户进行愉快沟通	1.全程能用标准普通话与客户进行沟通 2.及时对客户的疑问进行专业性解答(特殊情况可以使用或能听懂地方方言)	10 分	

终结性考核以完成实训任务书为评判标准,根据小组对接单信息的分析制定项目完成步骤,其中应包括事前规划,包括应使用的设备、物品明细;事中对流程的规范化操作;事后对客户的满意度回访。除此之外,学生还应提出在此过程中发生的突发问题解决对策,如客户临时将订单时间更改、延后;客户拒绝检查内件物;内件物属于违禁寄托物品等。教师应按照实训任务书实际完成情况对学生进行打分。

综上,最后考核结果将以过程性考核占比 60%,

终结性考核占比 40%的分配原则进行。

2.7 课后反思

任何课程改革的实施过程难免会存在新旧模式交替的诸多问题,基于“六步四结合”的课程改革亦如此。如在具体实施教学的过程中因注重学生对项目任务的参与度而影响教学效果;教师在对课程项目任务设置时若难易程度把控不好,则会直接影响学生的学习积极性;在制定考核要求时因教师实践教学能力的限制而产生一些评判误差等。(下转第 90 页)

风险管控包括规范管理、效能监察、采购管理等系列制度。业务绩效考核以价值创造为导向,从战略层、执行层、应用层进行分类考核,覆盖所有部门、团队、个人,从业务指标、管理指标、个性化指标到日常管理,指标清晰且量化,操作性强。

4.2.4 完成培训业务收尾管理

培训业务收尾管理重点强调业务的闭环管理,包括文档关闭与财务关闭,以及业务绩效考核的执行与应用。以 G 学院为例,每期培训班都有清晰规范的收尾管理,包括培训班收支匹配的财务关闭(指客户结算、业务开票、业务到账、业务报账等落实完成)、培训班资料归档关闭(指开班通知、合同或中标书、采购审批、培训策划书、培训班学员及授课信息等资料逐一提交归档)。培训运营的收尾管理按年度运营目标开展,首先检查全年培训班都完成了其对应的财务关闭及文档关闭,其次再进行年度预算目标的整体对标核算、激励考核以及评估总结,并最终编制当年的业务经营评估报告,分析成效与不足,提出来年的业务目标与发展计划。

5 结束语

将项目管理的理论和方法引入培训管理中,一方面采用培训事业部制管理模式,按培训市场客户以及业务类型进行划分,独立经营。各事业部经营权利更独立,响应客户需求的行动更快,更有利于促进培训

业务的拓展。同时,事业部的经营成效与绩效挂钩,激发员工干事的激情和活力,事业部制之间形成良性业务竞争,更有利于培训整体经营目标的实现。另一方面采用培训项目的全流程管理,按项目管理标准管控培训实施过程,不仅确保培训过程中交付成果的质量实现,更确保了培训业务规模化运营的高效运转。事实证明,G 学院经过多年的培训业务项目管理的实践与探索,形成了一定的培训服务能力,其市场竞争力不断增强,培训品牌不断提升,推动了学校的培训业务持续健康地高速发展。

【参考文献】

- [1]孙新波.项目管理[M].北京:机械工业出版社,2017.
- [2]张忠义,李森林.培训工作中的项目管理[J].继续教育,2006(8):16-18.
- [3]曹军武.项目管理在培训中的应用[D].北京:华北电力大学,2008.
- [4]黄艳春,黄嘉佳,王晓琳,陈筠.浅谈项目化管理在培训工作中的应用[J].人力资源管理,2016(6):130-131.
- [5]李松玲.项目管理在培训机构的应用研究[J].中国培训,2014(5):56-57.
- [6]李路路,沈丁.某航天企业事业部制管理方式变革的探索与思考[J].企业改革与管理,2018(1):50-55.
- [7]范波勇,李崇鞅.打造线上线下一体化服务体系的研究与实践[J].湖南邮电职业技术学院学报,2017(1):26-29.

(上接第 58 页)

针对以上问题,教师可在刚开始时以小组为单位安排实训任务,在设置项目及考核评价标准时邀请企业人员参与,或者在制定实训任务书时就让企业人员参与进来,防止出现与企业实际操作脱轨^[9]。

3 结束语

S 学院物流管理专业 17 级学生已接受了基于“六步四结合”的“快递实务”课程教学实施过程,随着课程实施的不断推进,学生在课堂、实训室的变化从刚开始的等待、观望、不知所措到最后变得积极参与、大胆提问。通过对学生在综合实训室“菜鸟驿站”兼职工作过程持续追踪发现,学生在实践操作方面也有所突破,如学生在工作过程中进行快递业务操作时较为熟练,在遇到工作过程中突发问题时亦能够表现出较强的应变能力。可见,基于“六步四结合”的“快递实务”课程设计实现了学生“做中学、问中学”的教学过程,且课堂教学与企业岗位任务紧密连接,提升了教学效果。故基于“六步四结合”的课程改革为教师的课程改革与创新指明了方向,教学模式值得推广。

【参考文献】

- [1]王莉静.《数控加工编程与操作》课程教学设计研究与实践[J].漯河职业技术学院学报,2017(2):71-75.
- [2]朱平哲,刘丰年.基于“六步四结合”的高职课程设计与开发[J].黑龙江生态工程职业学院学报,2017(2):97-100.
- [3]李一辉.基于工作过程的《仓储与配送管理》课程设计[J].环球市场信息导报,2015(27):5-6.
- [4]戴士弘.职院院校整体课改[M].北京:清华大学出版社,2012.
- [5]巩向玮,夏文燕,张德洲.基于“校中厂”的快递实务课程教学改革与创新[J].当代教育实践与教学研究,2015(3):165-166.
- [6]梅海宁.快递实务[M].长沙:湖南师范大学出版社,2015.
- [7]高斌.快递服务概论[M].北京:人民邮电出版社,2013.
- [8]向蕾蕾.EBL 课堂教学模式在快递实务教学中的应用[J].现代职业教育,2018(2):120-124.
- [9]袁颖璇.“互联网+”背景下等教育新型学习方式的研究[J].湖南邮电职业技术学院学报,2019(1):106-108.
- [10]曹荣军.产教融合:专业技能课程教学改革新视野[J].电脑知识与技术,2018(10):124-128.