北京顺丰速运有限公司 参与高等职业教育人才培养年度报告(2020)

一、北京顺丰速运有限公司简介及岗位需求

北京顺丰速运有限公司是顺丰集团在北京开设的分公司,主要负责北京乃至整个华北地区的快递、电子商务、商业零售、金融等多项公司品牌业务。北京顺丰致力于快速、安全、准确地传递客户的信任,一直努力以科技提升服务。近年,北京顺丰在顺丰公司的大力支持下业务拓展迅速,先后在北京顺义空港物流园区建立了覆盖整个华北地区的 call-center 和快件处理中心,协助顺丰货航与首都机场建立了长期的航空货运合作。北京顺丰运用了北京地区行业领先水平的"阿修罗"信息系统,逐步提升作业自动化水平,实现了对快件流转的全程信息监控、跟踪及资源调度。2014年北京顺丰新开设了利用互联网线上线下同时营销的新型商业模式顺丰嘿客,在北京地区大量快速开设顺丰商业门店,实现了电子商务020的新模式。



随着顺丰经营模式的多样化以及业务类型的不断拓展,目前顺丰北京适合高职生的就业岗位主要如下:

表 1 顺丰速运岗位需求分析表

部门	CALL-CENTER	顺丰快递	顺丰商业	顺丰优选
岗位	客户服务代	仓管员、	门店营业	电商客服员、
	表、信息员、	运作员、	员、门店信	信息中心监控
	信息主管	点部主管	息员、门店	
			主管	

二、校企合作制度/机制介绍

为适应新时代产教融合、校企合作总体要求,2020年在北京交通职业集团校企合作框架平台下,北京交通运输职业学院与北京顺丰速运有限公司共同搭建基于现代航空物流服务业态下的快递运营维护、呼叫中心客户服务、网点仓管职业人才培养培训平台。

双方本着为物流快递行业培养优秀的复合型人才为出发点,推动校企合作。通过实习实训、订单班、社会实践、双师培养、课题研究/竞赛活动、奖学金、实训基地等方式树立顺丰校内品牌,提供学生校内实操、校外实习机会,实现以需促学、学以致用的目的,培养全面发展、综合素质高、应用能力强、为企业所用的实用型人才,达到企业、校方、学生三方共赢的合作关系。

- (一)双方挂牌设立"校企合作人才培养基地",乙方根据教学 计划和培养方案,每年选派 10-15 名学生到公司进行顶岗实习,实习 形式分为毕业实习和短期实习。
 - (二)校企双方建立顺丰校企订单班
- 1.双方自 2020 年起就学院在校物流相关专业经考核面试合格的 学生组建冠名"顺丰校企班",进行定向培训和培养;
- 2.北京顺丰速运有限公司对参观学习学生提供参观学习、实习实训,对学院教师开放企业参观;
- 3.顺丰企业对学院"顺丰校企订单班"实习考核合格的学生颁发 "实习鉴定证书";
- 4.顺丰公司对取得毕业证书、"实习鉴定证书"的毕业生择优录用为正式员工。

(三) 师资队伍培养

校企双方成立"师资培养联盟",通过教师企业进修学习、校企 交流研讨、聘请企业课座教授等不同形式,经双方协商制定师资培养 计划,并不定期进行交流学习,共同打造双师结构团队,提升双师素 质能力。

(四)技能竞赛

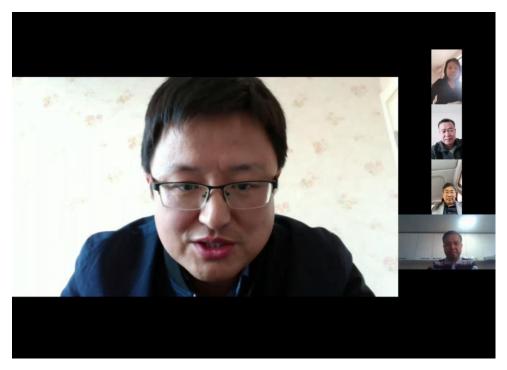
企业与学校联合举办以物流为基础形式多样的竞赛,如物流专业 知识竞赛,顺丰运营操作技能赛、业务大比武等。

(五) 课题研究

针对企业营销策略、新产品设计、流程、制度、包装的创新研究 与改善分析,老师与学生以个人或团队形式承接顺丰课题任务,进行 优秀评选,成果采纳予以奖励或列入学分。

三、学校面向企业开展深入全面的岗位职业能力调研

为了更好的开展学院物流专业的专业人才培养,面向顺丰速运企业开展了深入全面的岗位职业能力调研分析,通过与企业人力资源部问卷调查、电话访谈、网络会议等多种方法调研。



根据企业调研结果,坚持以岗位职业能力为本位进行项目化课程 重构的设计思路,以专业培养目标为原则,设计《空港物流中心仓储

作业》、《空港物流中心配送作业》《智慧物流方案设计与实施》实训课程,进行以工作任务为载体设计理实一体、学做结合的新课程,将职业工作岗位的综合素质培养融入课程教学中,强调对技术技能型知识的学习和运用,培养学生综合的职业能力。

四、企业与学校共同开展课程建设

北京顺丰速运有限公司与学院合作梳理空港物流中心仓储管理 岗位、空港物流中心配送运营岗位、快递收派岗位、呼叫中心客服岗 位的工作任务,利用实训室现有资源,共同搭建航空物流管理专业的 实训教学体系,开发基于岗位职业能力为本位的项目化课程。现已设 计完成《空港物流中心仓储作业》、《空港物流中心配送作业》《智 慧物流方案设计与实施》三门理实一体课程。课程面向北京顺丰速运 有限公司的快递收派、分点部仓管、呼叫中心客服、人力资源助理等 多个岗位,打造完善的"丰才"学院大学生储备干部人才培养和晋升 通道,并且将胡格活动教学模式引入企业人才培养全过程。课程反应 了航空物流快递业务岗位的新技术、新业态发展。



五、企业与学校共同开展师资队伍建设

学院以"专兼结合、校企互通、师德高尚、业务精湛"的"双师"教学团队建设为重点,坚持"培养、引进、调整"的方针,通过"内部培养、外部引进"的方式,增加总量,改善结构,提高素质,讲究效益,努力建立一支具有现代教育观念、数量充足、结构合理、素质优良、充满生机与活力、能够适应高等职业教育改革发展需要的人才队伍,为专业发展提供有力保障。学院航空物流专业通过与顺丰速运的校企合作课程开发、教学设计、教学实施、岗位实践等环节,逐步形成一支擅教学、强操作、会服务的专兼结合的教师团队。

在校企合作的机制下,持续推进教师下企业顶岗实践工程,推进 教师企业实践的全过程监督考核,提升教师的专业实践能力。专业教 师利用寒暑假以及课余时间,积极参加企业实践,学习行业生产、经 营的新技术新模式、提高专业的实践能力,继续深化产教融合、校企 合作,进行工学结合的人才培养模式改革,为专业设置、构建与高职 培养目标、国家职业等级标准相适应的课程体系作好市场调研。

本着"学校教师走出去,行业专家请进来"的原则,通过校企合作课程开发、教学设计、教学实施、岗位实践等环节。在现有教师的基础上,根据教学需求聘请企业能工巧匠承担专业实践教学、专题讲座,参与项目课程开发;坚持所有教师下企业项岗实践,提高专业教师的实践教学水平,提高双师型教师素质。逐步形成一支擅教学、强操作、会服务的专兼结合的教师队伍。

通过校企合作构建了一只紧密合作支持的外聘专家团队,聘请行

业企业专家为兼职教师,构建合理的专兼职教师队伍,他们均来自生产建设第一线,熟悉工作过程,具有扎实的理论基础、丰富的实践经验和操作能力,对专业定位、专业建设、师资培训等方面做出贡献。同时发挥毕业生的作用,聘请往届毕业生作为兼职实训教师,指导学生实训实习,实现了老生带动新生,技术技能接力。特别值得一提的是,北京顺丰速运公司人力资源部路珊珊经理、高勇经理成为学院物流专业的专家,指导专业建设、课程开发。

六、探索建立校企合作生产性实训基地

在与顺丰速运开展校企合作过程中,学院物流专业曾经探索与顺丰速运公司建立"校园邮局"生产性实训基地。本着优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展的原则,申请与顺丰速运有限公司建立交职院"校园邮局"生产性实训基地。积极探索利用生产性实训基地开展物流实践性教学的校企组合新模式,不断改善实训、实习基地条件,实现理实一体化的教学过程。

通过校园生产性实训基地的建设和运行,学校可以及时了解企业对人才培养的要求,发现学校师资培养、专业设置、课程内容、教学计划等方面存在的不足,从而有针对性地开展教育教学改革,提高人才培养质量和整体办学实力。如通过选派教师到企业挂职锻炼和聘任企业技术骨干担任兼职教师的互动方式,提高学校的师资水平;聘请企业专家参与调整专业设置、调整教学计划、开发工学结合课程和编写校本教材等工作。学生通过在生产、建设、管理、服务第一线的生产性实训基地的实践教学、顶岗实习,可以接受现代企业氛围的熏陶,

熟悉相关行业先进的设备和作业流程,尽快掌握相应岗位所需的基本 技能与专业技术。在真实的工作环境中,按照规范的职业标准开展项 目实训,能提高学生就业竞争力,缩短他们的工作适应期。

七、借鉴德国胡格模式校企共同设计大学生储备干部培养途径

随着顺丰公司业务不断拓展创新,市场竞争的加剧,随之而来的是对人员个性化、多样化、特性化的需求迫在眉睫,为保证新业务的顺利进展,能够在第一时间匹配相对应的人员以满足新业务的需求,在此背景下,以顺丰公司"丰才计划"项目为基础,借鉴的德国职业教育胡格模式由院校和顺丰公司共同研讨、探索设计将大学生引入作为后备管理培训生人才队伍的重要途径,可持续培养具有顺丰基因的人才储备,以满足顺丰业务发展对高素质人才需求。

(一) 丰才订单班设计

"订单式"人才培养是校企合作的重要形式,是实现学校、企业、学生"三赢"的有效途径,是深化教育教学改革、充分利用企业资源、提升学生就业质量的有效载体,是当前最受企业欢迎的校企合作方式之一。为进一步加强 "订单式"人才培养工作,增强校企合作的针对性和有效性,提升企业人才综合素质和解决校方就业率,借鉴德国"双元制"工学结合模式和中德合作胡格模式,依托顺丰北京顺丰丰才大学生计划,课题组与北京顺丰速运有限公司共同设计完善了企业大学生储备干部人才培养途径,设计了具有中国特色的产教融合、校企合作"订单式"人才培养模式。

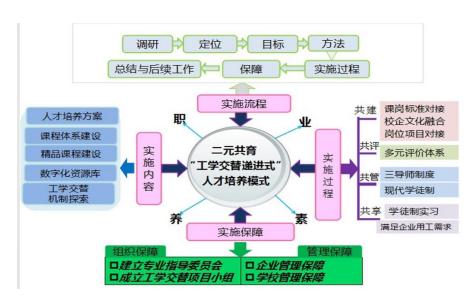
(二)校企合作、产教融合培养模式

为培养从事企业招聘管理、培训管理、绩效管理、薪酬管理、劳动关系管理等工作的高素质技能型人才,以校企合作企业和校内生产性实训基地为依托,充分利用网络资源,实施项目引导、任务驱动、模拟演练、学练一体的"二元共育"工学结合人才培养模式。

在人才培养过程中由顺丰、院校共同进行岗位职业能力分析,制 定课程体系和课程标准,充分论证人才培养方案,共同打造精品课、 核心课,进行数字化资源建设,引进企业专家进课堂,打造双师型教 师团队,共同制定实训计划和顶岗实习工作方案。

顺丰企业和院校共同成立大学生储备干部培养指导委员会,在充分开展顺丰企业订单班设置论证的基础上,针对高职院校学生采取2+1的教学模式,即第一、二、年为学生在校学习时间,学习并掌握职业岗位所必需的专业基础理论和基本技能,第三年参加丰才大学生计划实践,由校企共建的培训师团队进行全程指导。

图 工学结合"二元共育"大学生储备干部培养模式



八、顺丰丰才大学生储备干部培养考评设计

北京顺丰实施"知行²+"人才培养模式,即:在校基础培训+企业实操+在校升级培训+企业实习入职+定岗晋升。北京顺丰将在校开展包含企业文化、基础技能等在内的第一阶段培训,然后要求订单班同学就培训内容进入北京顺丰进行不低于三个月的实操实训,即第一次"知行";返校之后(如同学不涉及返校,此阶段可在北京顺丰进行培训)再进行第一阶段总结以及第二阶段的升级技能培训,然后再次进入北京顺丰升级实习,即第二次"知行";通过两个阶段的实习实训过程,五个维度的综合评价评分(一对一师傅,直系主管,直系经理,人资班主任,人资负责人),优秀员工将给予表彰,优秀同学在其意愿的基础上为其进行第二阶段的职业规划,优先享有留岗、转正、晋升的资格。



图 顺丰丰才大学生储备干部培养考评设计

经过一年来校企双方联合设计的顺丰大学生储备干部培养、选

拔、晋升途径,更加贴近顺丰企业人才需求,使得人才培养更加贴近 企业生产实际需求。为顺丰大学生储备干部人才培养创新之路提供了 探索的理论设计基础。为后续顺丰与院校校企合作订单式人才培养提 供了参考借鉴和示范引领。 2020年11月