

Research on Innovative Instruction Mode of Delivery Work Practice Based on Systematic Work Process Concept

Chundi Liu

Shanghai Technician School, Shanghai
Email: lousia466@126.com

Received: Apr. 29th, 2015; accepted: May 15th, 2015; published: May 25th, 2015

Copyright © 2015 by author and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

Abstract

This article firstly points out the instruction objective of delivery work practice based on systematic work process concept. Delivery work practice is the core course in logistic service and management major in secondary vocational technical schools. Then, it shows the selected teaching content based on vocational position and the rich pedagogy for example, tasks motivation, case study, role playing, group work and so on. Finally, this article tells innovative instruction mode from two aspects.

Keywords

Secondary Vocational Technical Schools, Delivery Work Practice, Instruction Mode, Teaching Method

基于工作过程系统化的中职《配送作业实务》教学模式创新研究

刘春娣

上海市高级技工学校, 上海
Email: lousia466@126.com

收稿日期: 2015年4月29日; 录用日期: 2015年5月15日; 发布日期: 2015年5月25日

摘要

文章基于工作过程系统化的理念首先提出了《配送作业实务》的教学目标，《配送作业实务》是中职物流服务与管理专业的核心课程。然后，文章以职业岗位为导向，确定了《配送作业实务》选取的课程教学内容和丰富的教学教法，比如：任务驱动教学法、案例教学法、角色扮演教学法、分组讨论教学法等，最终，文章从两个方面提出了创新的教学模式。

关键词

中职，配送作业实务，教学模式，教学方法

1. 基于工作过程系统化的中职《配送作业实务》教学目标

以“必须、够用”为原则，以“工作过程”为导向、“任务驱动”为目标，通过工学结合，提高学生动手、动脑能力，充分体现职业能力培养的特色。《配送作业实务》教学内容主要针对为工商企业、消费者提供配送服务的物流配送企业(或工商企业配送部)的基层操作管理人员(如验货员、理货员、拣货员、配货员、送货员、信息员等)岗位职责中所应具备的操作技能与管理技能而设定，并要充分考虑学习者可持续发展能力的培养，使学习者能够独立或与他人合作完成单一或综合的配送任务，并对完成配送任务的效果进行科学合理的评价为目标[1]。

2. 基于工作过程系统化的中职《配送作业实务》教学内容的选取

从物流服务与管理专业课程体系出发，对《配送作业实务》课程的教学内容进行重构，同时为达到学生考取职业资格证书的目标，增加了物流师职业资格认证培训中涉及的许多新的知识和技能，如分拣设备、配送中心规划与设计等一些知识[2]。按照“职业能力为本位”、“工作过程为导向”设计教学，课程教学模块的职业岗位指向与相应工作任务如表1。

Table 1. Teaching module pointing to occupation post and work task

表 1. 课程教学模块的职业岗位指向与相应工作任务

序号	课程内容	职业岗位指向与相应工作内容
模块一	配送中心认知	配送中心职业岗位的基础。
模块二	订单处理作业	
模块三	拣货与补货作业	
模块四	配送加工作业	岗位指向：配送中心的验货员、保管员、理货员、拣货员、配货员、送货员、信息员等。 工作任务：根据各个作业环节的基本操作要求，独立或合作完成相关的各项作业。
模块五	配装与送货作业	
模块六	退货作业	
模块七	配送计划制定与实施管理	岗位指向：配送中心的计划员、调度员、协调员、管理员等。 工作任务：对配送的各个作业环节进行管理，目的是高效率、低成本地完成配送任务。
模块八	配送信息系统管理	岗位指向：配送中心的信息员、管理员。 工作任务：将各种信息技术应用于配送的作业中，并能用现代化手段管理配送业务。
模块九	配送成本控制与绩效评估	岗位指向：配送中心的管理员或决策者。 工作任务：对配送中心进行成本核算与绩效评估。
模块十	配送中心规划与设计	岗位指向：配送中心的规划设计师、管理员等。 工作任务：对配送中心进行选址策划、总体规模的设计、建筑物及内部设施设备的布局。

课程根据配送企业和工商企业配送部对高职人才的岗位技能和岗位素养要求,确定课程组织形式和重点难点。采用工学结合教学模式,根据各模块的重要性、难易程度和性质确定具体教学方式和教学时间。课程的重点(即专项能力在职业岗位工作中出现的频度高)是配送流程下订单处理、分拣、补货、加工、配装、送货、退货作业如何合理高效完成的基本知识与技能。难点是订单分配、拣货策略、车辆调度及路线选择、配送计划的柔性、配送中心成本控制与绩效评价和规划与设计等。在教学中,要求对重点和较难的模块保证教学时间;对于理论性较强的模块采用案例和多媒体相结合的教学模式;对于操作性强的模块要充分利用校企两种教学资源,采用现场教学和模拟实训加实习、岗位学习相结合的方式,通过现场讲解和学生现场操作。采用多种教学组织形式、教学方法和手段相结合,使教学内容理论联系实际,融知识传授、能力培养和素质教育于一体,综合提高学生的岗位职业能力和岗位职业素养。同时也要促使学生充分利用本课程网络教学资源,自主学习[3]。

以十个课程教学模块为中心,展开教学,十个课程教学模块分四个层次,每一层次的上升,即学生能力的不断提升。

教学内容通过水平横向组合确定职业能力的广度(多面手),通过垂直方向逻辑顺序的叠加确定职业能力的深度(可持续发展能力)。

教学组织中以过程性知识为主,陈述性知识为辅,以配送作业实际应用的“经验”和“策略”的习得为主、以适度够用的概念和原理的理解为辅。

1、第一层次:既“第一模块:配送知识认知”,目的是让学生对配送、配送中心和配送流程有一定的认知,为下一层次具体配送作业的掌握做好准备。教学组织要求理论教学与案例讨论、专家演讲、企业认知实习等教学方法结合,使学生能说明这些基础内容。

2、第二层次:即“第二模块”~“第六模块”:按照配送的具体工作任务来进行划分,分别是“订单处理作业”、“拣货与补货作业”、“流通加工作业”、“配装与送货作业”、“退货作业”五个模块,各模块之间相互独立,形成一个完整的工作内容;各模块之间具有作业的前后顺序关系,形成相互之间的联系。教学组织要求按照工作过程顺序和任务目标来传授相关的课程内容,辅助实验、角色模拟实训与实习、岗位实习等教学方法实现实践技能与理论知识的整合,即主要解决“怎样做”,使学生获得经验。

3、第三层次:即“第七模块”~“第九模块”:配送计划制定与实施管理、配送信息系统管理、配送成本控制与绩效评价,目的是在学生完成各项配送作业之后,能够总结应用各种管理方法、技术更好地组织配送作业,并对工作的效果做出科学合理的评价,通过对配送作业的回顾与反思,达到不断提高配送服务水平、减低配送成本的目的。教学组织要求以上两层次为基础,通过相关管理方法、技术的阐述,辅助案例点评、不同企业对比认知、物流市场调研、岗位实习等教学方法引发学生动脑思考“怎样做更好”,即获得管理策略。

4、第四层次:即“第十模块”:配送中心规划与设计,目的使学生在获得经验、策略后,会对配送中心的运作进行优化,进一步挖掘、拓展学生发现问题、分析问题、解决问题的能力,确实能在现实中把配送合理化落实到实处。教学组织要求理论讲解后,主要通过案例分析、案例点评、岗位实习、企业实地调研、课程设计等教学方法,使学生学会发现问题、分析问题和最终解决问题。整个教学环节组织与安排使教、学、做结合,理论与实践一体化。

3. 基于工作过程系统化的中职《配送作业实务》教学方法模式的创新

(一) 教学模式的创新

1) 以学习情境设计教学过程

在要学习的知识、技能的应用情境中进行学习，即“在哪里用，就在哪里学”的方式把学与用结合起来，不仅有利于学生循着知识产生的脉络去准确把握学习内容，帮助学生深刻理解教学内容，发展思维能力，还能够帮助学生顺利实现知识的迁移和应用，并激发学生的学习兴趣，使学习成为一种包括情感体验在内的综合性活动。所以学习情境把理论知识学习、实践技能训练、实际应用环境保障与职业素养养成结合在一起，极大地提高了学习效果[4]。

课程学习情境可以以工作岗位、工作项目、工作流程、工作任务为载体四个方面来设计，为了实现基于“工作过程”的教学设计思想，我们将每一个学习情况都融入到了一个典型的典型工作任务中，把学习情境设计为是一个具体任务化的学习单元。根据本课程培养能力的四个层次(专业基础技能、专业操作技能、专业管理技能、专业拓展技能)，我们设计出四个学习情境，四个学习情境又分别由二个、五个、三个、二个子情境，共十二个子情境构成，每个子情境中都有是以一个或多个完整和相对独立的工作任务作为教学载体。四个学习情境之间的递进关系遵循由简单到复杂、由低级到高级、由单一到综合，这种工作过程系统化的设计符合学生的认知规律和职业成长规律，充分体现了“工学结合”思想。

学习情境是一个教学设计过程，每个情境的教学设计均有明确的学习目标(能力描述)、教学内容(任务描述)、学时分配、教学方法建议、媒介选择、考核与评价方式、学生基础和对教师的能力要求等内容。

每个子学习情境可根据具体工作任务的需要由几个教学单元组成，每个教学单元又可由几个学习单元组成。以此为指导思想，对课程教学内容以具体工作任务为载体的情境设计实现教、学、做一体化。

2) 采用行动导向的教学方法

实践教学过程中把学生作为学习的行动主体，教师根据企业实际工作任务能力的需要设计学习情境，以情境导入提出具体任务或问题，任务或问题能够通过学生的讨论加以解决，促进学生开动脑筋，积极思维。教师在学习过程中起着组织者与协调人的作用，遵循“资讯、计划、决策、实施、检查、评估”六步法则，引导学生运用比较、分析、综合、归纳和演绎等科学的思维方法去分析、解决问题。通过教师与学生的互动合作方式，不断进行行动过程的自我评价与自我调节，使学生在以咨询者和指导者身份出现的教师的引导下，在不断反思中按照自己的习惯将已吸纳的知识结构化、系统化，并逐步形成运用这些新知识拓展自己独具特色的“经验”与“策略”的能力。让学生构建属于自己的经验和知识体系，强调“通过行动来学习”。教学方法则采用项目教学法，任务驱动教学法，案例教学法和角色扮演教学法等。教学过程中始终以学生为中心，把握“学生”与“教师”两条线[5]。

① 学生：

角色分配：根据工作任务要求，把学生分成若干工作小组，确定负责人，进行工作分工，明确责任。

实际操作：学生按照工作分工，采用合适的工具与方法完成工作任务，对工作过程及结果进行详细记载。

分析改进：对工作效果进行分析，寻找影响工作效率与工作质量的因素，针对问题寻找改进策略。

实践验证：对改进策略进行验证，与改进前的工作效果进行分析比较。

归纳总结：对工作方法、工作效果、改进策略进行归纳总结，寻找一般规律。

② 教师：

任务导入：

教师向学生提出具体的工作任务，提供给学生具体的工作任务单，使学生明确工作任务及工作要求，工作效果的评价标准等。

过程指导：

向学生介绍工作环境，可利用的工具与技术，教师通过对学生已有知识与技能的启发与引导，与学生一道寻找完成工作任务的方法，提醒学生操作中应注意的事项；对学生的实际操作进行观察，对操作

过程中出现的问题进行记载；必要时可人为设置一些问题和困难让学生解决；对学生严重的工作失误予以现场及时纠正。

对学生的研讨活动进行观察，帮助引导学生准确寻找出影响工作效率与工作质量的因素，解答学生提出的问题并给予必要的提示，对学生提出的有效合理的改进策略予以肯定和鼓励。

结果点评：

对学生的工作完成情况进行点评，应侧重对工作过程与改进过程的评价，而非结果的评价；通过点评使学生知道完成此项任务所必须具备的知识、技能与态度；同时为下一项学习任务作好铺垫，提醒学生作好相应的知识准备。

(二) 教学方法的创新

为了使教学更加生动，提高学生的学习热情和学习效率，依据本课程内容和实践性强的特点，在教学的过程中，集传统与现代相结合的各种教学方法，融“教、学、做”为一体，引导学生积极思考、乐于实践，强化学生能力的培养，提高教学效果。

1) 任务驱动教学法

在教学中，让学生以具体工作任务为载体，紧紧围绕一个共同的任务活动中心，在强烈的问题动机的驱动下，通过对学习资源的主动应用，自主探索和互动协作学习，通过完成工作任务的方法，来模拟配送业务中的各种工作情境，帮助学生熟悉各个配送作业单元和整体流程。

任务驱动教学法通过引→试→做→看→创新的过程，使学生经历了不会→会→熟练→巩固→提高的过程。此种方法改变了原来教师向学生单向灌输知识的状况，学生通过探索会不断地获得成就感，激发更大的求知欲望，从而培养出独立探索、勇于开拓进取的自学能力。使学生在学中做，做中学，同时提高了学生学习的积极性和主动性，改变了原来的思维方法，通过在实践中提高自己的能力和水平。

2) 案例教学法

在教学中，由教师提供真实配送企业案例的信息，提出问题，组织学生以小组讨论分析、集体分析案情，开展讨论。以学生为学习主体，教师从旁加以引导启发，激发学生的探究兴趣，鼓励和培养学生的开创性思维，提高学生分析问题、解决问题的能力。

3) 角色扮演教学法

以教学中，根据具体的配送企业，确定具体的配送任务，将学生分不同角色安排在模拟的、逼真的工作环境中，相互合作处理可能出现的各种问题，共同完成某一工作任务。

4) 演示教学法

在课堂教学中，对于不易用语言进行解说的教学难点和要点，借助图片、动画、视频等进行演示，例如通过播放配送中心分拣过程、演示配送作业的流程和各种分拣设备的有关图片，使教学内容直观、生动、易于理解和掌握。

5) 分组讨论教学法

根据课堂教学内容，由教师集中讲授后给定相应的工作任务并留出相应的分组讨论时间，同时按问题、分组、分配任务、讨论、综合报告和评价六个步骤实施教学，最后由师生共同进行判评。加深学生对知识的理解和掌握。通过此法提高师生间的互动，提高独立思考和解决问题的能力、创新思维、团结协作的团队精神。

6) 现场教学法

此种方法充分利用校企两种资源，组织学生到物流配送企业参观，或在专兼教师和企业骨干的全程指导下现场教学，边讲边学，边学边做，对理论知识进行理解和巩固。在有条件的企业让学生进行岗位实习，使学生“零距离”接触岗位和感受企业文化，增加学生的感性认识，增强学生的职业归属感、责

任感、使命感，帮助学生养成良好的专业精神和职业道德。

基金项目

本文是上海市教育委员会 2014 年度教育信息技术应用研究项目(中等职业教育类)“基于信息技术应用的物流服务与管理专业有效教学模式研究”的阶段研究成果之一。

参考文献 (References)

- [1] 王煜琴 (2014) 基于工作过程系统化的旅行社经营管理专业课程体系创新研究. *中国成人教育*, **10**,12-16.
- [2] 谢粤芳, 赵爱美, 吕学芳 (2014) 基于工作过程系统化的课程质量监控与评价体系. *中国教育技术装备*, **12**, 20-23.
- [3] 张金丽, 周朗天 (2014) 工作过程系统化的高职物流管理专业课程开发与实施. *物流技术*, **11**, 55-58.
- [4] 任俊圣, 陈玉婷 (2015) 工作过程系统化课程模式的应用意义与优化. *中国成人教育*, **1**, 11-15.
- [5] 亓春红 (2015) 工作过程系统化下高职财务管理课程建设. *财会通讯*, **2**, 23-26.