

《收派实务》课程标准

一、课程基本信息

《收派实务》课程的基本信息见表 1。

表 1 收派实务课程基本信息

| | | | |
|------|--------|------|----------|
| 课程名称 | 收派实务 | 课程代码 | GL328021 |
| 适用专业 | 现代物流管理 | 授课学期 | 第 2 学期 |
| 总学时 | 48 | 学分 | 3 |

二、课程性质及任务

《收派实务》是物流管理类专业现代学徒制班的核心课程之一，是校企共同授课课程。通过校内指导老师的教学，使学生了解并掌握快递收派的理论知识；通过顺丰企业导师的教学，使学生掌握顺丰收派员岗位的相关业务操作，包括违禁品的识别、客户服务的礼仪、库内作业、收件作业、派件作业、巴枪操作等，能够让学生在顺丰从事收派件相关工作时能很快胜任。前修课程为《物流管理基础》、《物流职业基础》，后修课程为《客户服务》、《快递物流管理》等。

三、课程设计思路

在对快件收派相关岗位的工作任务进行分解的基础上，与合作企业顺丰进行充分沟通，确定最终的典型工作任务为快件的收寄与快件的派送。针对校企双方的资源不同，将课程内容分为快件收派的通用理论与技能和顺丰的专用技能两大部分，以顺丰公司具体业务为载体，采用工学相结合的理念进行整合，形成认知篇、操作篇和顺丰篇三个由抽象到具化、从理论到实践的层次递进的学习领域。

四、教学目标与要求

（一）教学目标

1. 思政目标

（1）培养学生认识到快递物流在我国经济发展、工业和国防建设中的重要性。同时结合疫情中我国的物资供给和保障，展现我国社会主义国家体制的优势、物流产业中团结协作的供给保障能力。以此树立学生服务国家物流产业的学习目标。

（2）以客户服务为主线，强化以客户为中心的理念，筑牢遵纪守法的底线，强调岗位责任和岗位奉献，提升环保意识。

2. 知识目标

- (1) 熟悉快递行业的政策与法规；
- (2) 熟悉快递业务的相关流程；
- (3) 熟悉快递业务的相关设备；
- (4) 熟悉快递行业的违禁品；
- (5) 掌握快件收验、包装、计费等基础知识；
- (6) 掌握快件分拣与封发的基础知识；
- (7) 掌握快件运输的基础知识。

3. 能力目标

- (1) 能够熟练操作快递相关设备；
- (2) 能独立完成国内一般函件和包裹快递的受理接单业务；
- (3) 能独立完成国内一般函件和包裹快递的收取业务；
- (4) 能独立完成国内一般函件和包裹快递的派送业务；
- (5) 具备常规快件分拣与封发的能力；
- (6) 能有效运用现代管理技术和方法对快件收派业务进行管理。

(二) 教学要求

学校老师与企业导师共同授课，学校老师负责理论部分授课，企业导师着重讲解实操部分，以实践教学为主，充分利用快递实训资源进行实操教学，依托职教云平台灵活采用线上教学+线下教学相结合的方式，将课程思政内容和“1+X”证书相关的内容融入课堂教学，注重教学过程性考核。

五、课程结构与内容

针对校企双方的资源不同，将课程内容分为快件收派的通用理论与技能和顺丰的专用技能两大部分，以顺丰公司具体业务为载体，采用工学相结合的理念进行整合，形成认知篇、操作篇和顺丰篇三个由抽象到具化、从理论到实践的层次递进的学习领域。

1. 教学内容

《收派实务》课程教学内容见表 2。

表 2 《收派实务》课程教学内容

| 序号 | 项目/模块/任务 | 子项目/子模块/子任务 | 教学目标 | 教学内容 | 教学方法 | 技能点（纯理论课程本列可以不要） | 学时 |
|----|----------|-------------|------|------|------|------------------|----|
|----|----------|-------------|------|------|------|------------------|----|

| | | | | | | | |
|----|-----|-------------|---------------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------|---|
| 1 | 认知篇 | 快递概述 | 了解快递的概念与特点；熟悉快递业务的分类；了解快递发展的趋势。 | 快递与物流、邮政的区别 快递业务的分类 | 案例法 讨论法 探究法 | | 2 |
| 2 | | 快递企业运营概述 | 熟悉快递业务的四大环节；了解收派员、输单员、仓管员等岗位的工作职责。 | 快递业务的四大环节 快递岗位工作职责 | 讲授法 情境模拟 | 能阐述快递岗位的工作职责 | 2 |
| 3 | | 快递网络 | 了解快递网络的概念和特点；掌握分拨中心选址和布局、服务网点的选址与管理。 | 分拨中心选址与布局 服务网点的选址与管理 | 讲授法 练习法 | 能对分拨中心、服务网点选址进行分析 | 2 |
| 4 | | 快递设备 | 熟悉快递设备的种类和用途；了解快递设备的操作事项及维护和保养的方法。 | 快递设备的用途 快递设备的操作养护 | 演示法 讨论法 | 能正确操作常见的快递设备 | 2 |
| 5 | 操作篇 | 快递的收验 | 了解快递接单的基本要求；熟悉快件的取件准备；掌握验视的内容和注意事项。 | 快递验收的内容和注意事项 | 案例法 演示法 讨论法 | 能正确的进行快件验收 | 2 |
| 6 | | 快递的包装和称重计费 | 了解包装的工具和包装材料；熟悉快件包装的原则和要求；掌握运费计算的方法。 | 快递的包装 快递的称重计费 | 演示法 练习法 | 能对快件进行规范的包装、正确的进行计费 | 2 |
| 7 | | 快递运单填写与粘贴 | 熟悉快递运单的基本内容；掌握快递运单的填写与粘贴。 | 快递运单的填写 快递运单的粘贴 | 演示法 练习法 | 能正确的填写快递运单、规范的粘贴 | 2 |
| 8 | | 快递分部处理任务 | 掌握快件复核、信息录入、集包运输的操作要求；熟悉快件总包的交接与拆解流程。 | 快件集包 快件总包交接与拆解 | 讨论法 演示法 | 能规范的进行快件集包、总包交接与拆解 | 2 |
| 9 | | 快件分拣与封发 | 了解快件分拣的方式和要求；熟悉快件分拣的常见问题；了解快件封发的流程。 | 快件分拣 快件封发 | 案例法 讨论法 探究法 | 能正确的进行快递分拣与封发 | 2 |
| 10 | | 快递运输 | 了解快递运输的方式和各自的优点；熟悉运输异常情况与处理方法。 | 快递运输方式 快递运输异常处理 | 案例法 讨论法 练习法 | 能选择合理的运输方式 | 2 |
| 11 | | 快递派送 | 掌握快递业务的整体流程；了解设计快递配送路线的方法。 | 快递派送路线设计 快递派送 | 练习法 情景模拟 | 能规范完成快件派送业务 | 2 |
| 12 | 顺丰篇 | 素质形象 | 了解顺丰员工形象标准；熟悉顺丰的客服礼仪规范；能识别不规范的服务礼仪问题。 | 员工形象标准 客服礼仪规范 | 演示法 练习法 | 能够正确阐述顺丰员工的形象标准 | 2 |
| 13 | | 安全文明-库内作业环节 | 熟悉顺丰营业网点仓库的作业内容；熟悉仓库内的 | 库内安全文明作业规范 | 讲授法 演示法 | 能够正确阐述仓库内的安全文明作业规范 | 2 |

| | | | | | | | |
|----|--|--------------|---|---------------|-------------------|------------------------|---|
| | | | 安全文明作业规范。 | | | | |
| 14 | | 安全文明-收派环节 | 熟悉顺丰快递收派作业过程中的安全文明作业规范。 | 收派安全文明作业规范 | 讲授法 演示法 | 能够正确阐述收派作业过程中的安全文明作业规范 | 2 |
| 15 | | 重点违禁品学习 | 熟悉快递行业的重点违禁品。 | 快递行业的重点违禁品 | 讲授法 讨论法 练习法 | 能正确描述违禁品 | 2 |
| 16 | | 违禁品识别 | 掌握快递违禁品的识别技巧。 | 快递行业的重点违禁品识别 | 案例法 演示法 练习法 | 能准确识别违禁品 | 2 |
| 17 | | 快件包装-托寄物包装规范 | 了解顺丰托寄物的类型，熟悉托寄物的包装规范。 | 托寄物的包装规范 | 案例法 演示法 | 能正确描述包装的规范 | 2 |
| 18 | | 快件包装-包装指引 | 了解顺丰包装的类型，熟悉顺丰的包装要求。 | 顺丰包装的要求 | 案例法 演示法 | 能正确描述包装的要求 | 2 |
| 19 | | 工具使用 | 了解顺丰巴枪的功能；掌握在顺丰巴枪上进行业务操作的流程和技巧。 | 巴枪操作 | 演示法 练习法 | 能正确操作巴枪 | 4 |
| 20 | | 运单规范 | 掌握顺丰的纸质运单和电子运单的填写规范。 | 运单填写 | 演示法 练习法 | 能规范填写运单 | 2 |
| 21 | | 产品知识 | 了解顺丰快递的产品体系。 | 顺丰产品体系 | 讲授法 演示法 | 能阐述顺丰产品体系 | 4 |
| 22 | | 异常应对 | 了解顺丰快递的高峰规律和业务特点；掌握应对高峰的措施；掌握顺丰对遗失类问题和态度行为类问题的处理措施。 | 高峰应对措施问题的处理措施 | 案例法 讨论法 | 能根据业务规律、问题类型提出合理的措施 | 2 |

2. 课程思政

课程以疫情期间快递人的坚守为引，展示我国快递行业的发展成就，传递快递人的责任担当。课程内容以客户服务为主线，强化以客户为中心的理念，筑牢遵纪守法的底线，强调岗位责任和岗位奉献，提升环保意识。

《收派实务》课程思政教学设计见表3。

表3 《收派实务》课程思政设计

| 序号 | 知识点 | 思政目标 | 课程思政教学设计 |
|----|----------|-------------|---------------------------------|
| 1 | 快递概述 | 社会责任感 | 通过疫情中快递人的坚守案例，让学生增强行业认同感与社会责任感。 |
| 2 | 快递企业运营概述 | 岗位责任、奉献精神 | 通过劳模事迹强化学生的岗位责任感和奉献精神。 |
| 3 | 快递网络 | 成本意识、客户服务意识 | 网络布局不尽关系到公司的利益，更能体现客户服务的水平。 |

| | | | |
|----|--------------|-------------|--|
| 4 | 快递设备 | 民族自豪感 | 通过展示物流行业的发展，激发学生的民族自豪感 |
| 5 | 快递的收验 | 法律意识、责任感 | 快递收验关乎安全与违法行为，使学生增强法律意识和维护客户利益的初心。 |
| 6 | 快递的包装和称重计费 | 诚实守信、环保意识 | 让学生了解包装材料和技术与环境保护的关系，提升包装水平可以减少环境污染。 |
| 7 | 快递运单填写与粘贴 | 严谨认真、客户服务意识 | 通过负面案例警示，让学生时刻怀揣客户，严谨认真的填写运单，确保万无一失。 |
| 8 | 快递分部处理任务 | 效率意识、客户服务意识 | 通过讨论为什么要集包，让学生意识到如何能够更快、更好的实现快递的处理。 |
| 9 | 快件分拣与封发 | 严谨认真、客户服务意识 | 通过负面案例警示，让学生时刻怀揣客户，严谨认真的分拣与封发。 |
| 10 | 快递运输 | 遵纪守法、责任意识 | 强调快递运输与包裹安全关系密切，增强学生责任心。 |
| 11 | 快递派送 | 劳动精神、客户服务意识 | 快递派送是与客户直接接触的环节，要求学生能以客户为中心，按照规范热情服务，不能投机取巧。 |
| 12 | 素质形象 | 奉献精神、创造精神 | 树立形象标准，增强企业良好文化的认同感和归属感。 |
| 13 | 安全文明-库内作业环节 | 安全意识、行为文明 | 通过企业正反案例视频的对比展示，强烈的刺激学生，让学生知晓安全文明的好处。 |
| 14 | 安全文明-收派环节 | 安全意识、行为文明 | 通过企业正反案例视频的对比展示，强烈的刺激学生，让学生知晓安全文明的好处。 |
| 15 | 重点违禁品学习 | 法律意识、责任感 | 通过违禁品负面案例产生的社会安全风险，激发学生职业认同感和责任感。 |
| 16 | 违禁品识别 | 法律意识、责任感 | 通过违禁品识别正面案例，预防社会安全风险，落实学生的职业责任感与成就感。 |
| 17 | 快件包装-托寄物包装规范 | 环保意识 | 让学生了解包装材料和技术与环境保护的关系，提升包装水平可以减少环境污染。 |
| 18 | 快件包装-包装指引 | 客户服务意识、环保意识 | 通过包装的负面案例，让学生知道包装规范能够直接影响客户最后收到包裹的安全与否，包装的选择也会影响材料使用的多少。 |
| 19 | 工具使用 | 工匠精神 | 展示公司技能能手操作工具的视频，讲述背后的努力，让学生知晓精益求精、努力练习才能练出好的技能。 |
| 20 | 运单规范 | 严谨认真、 | 通过负面案例警示，让学生时刻怀揣客户，严谨认真的填写运单，确保万无一失。 |
| 21 | 产品知识 | 客户服务意识 | 只有对企业产品了如指掌，才能在任何时候都能快速的为客户提供服务。 |
| 22 | 异常应对 | 客户服务意识、应变创新 | 通过探究的形式让学生解决公司以前出现过的情况，通过导引，让学生以客户服务为宗旨，创新性的思考。 |

六、实施和保障

（一）教师要求

该课程授课教师必须具备物流管理专业、快递运营管理专业或者相近专业的

本科及以上学历，具备较丰富的教学经验和课堂组织能力；会熟练操作相关的快递物流设备；在快递企业或物流企业顶岗锻炼至少 1 年以上。

课程教师团队建设要求：课程团队中包含合作企业的兼职导师 5 人以上，最好覆盖相关的部门或业务环节。校内教师需具备双师型教师资格。

（二）实践教学条件要求

课程教学中快递通用技能的实训在校内快递实训室完成，专用技能的实训由合作企业顺丰负责，安排在企业营业网点、分拣中心等现场授课。

（三）教学方法建议

校内老师教学采用职教云信息化平台，利用开发的线上课程资源采用翻转课堂的教学方式，“以学生为主体，以教师为主导”，着重培养学生的自主学习能力。企业导师教学以现场教学为主，通过演示、示范，让学生模仿、练习。教学组织采用集中指导与分组学习的形式进行，在各项任务训练中采用分组合作学习的形式，形成竞争性学习团队。

（四）教材选用和编写建议

1. 教材选用

《快递实务》，杨国荣，北京理工大学出版社

2. 编写建议

教材由顺丰导师和校内教师共同编写，要充分体现企业的特性，要符合学生的学习习惯，以任务为导向，采用活页式教材的形式，有利于翻转式课堂的推进，将三全育人、课程思政有机融入，教材内容要体现“三新”要求，突出新技术、新工艺和新规范。

（五）课程资源

1. 校内教师的课程资源：职教云 SPOC 课《收派实务》

2. 企业导师的课程资源：文本、图形图像、音频、动画、视频、PPT 等

七、考核与评价

课程采用多元、实用、注重能力的考核方式，由形成性考核和终结性考核构成。形成性考核包括团队和个人形成性成果考核两部分，其中团队（学习小组）成果考核由学生和老师共同作为考核主体，学生个人成果由教师（校内教师或企业导师）来评价。形成性评价的具体指标体系包括出勤、工作态度、现场表现、职业素养和工作成果。终结性考核为期末闭卷考核，包括综合理论和综合实践考

核。

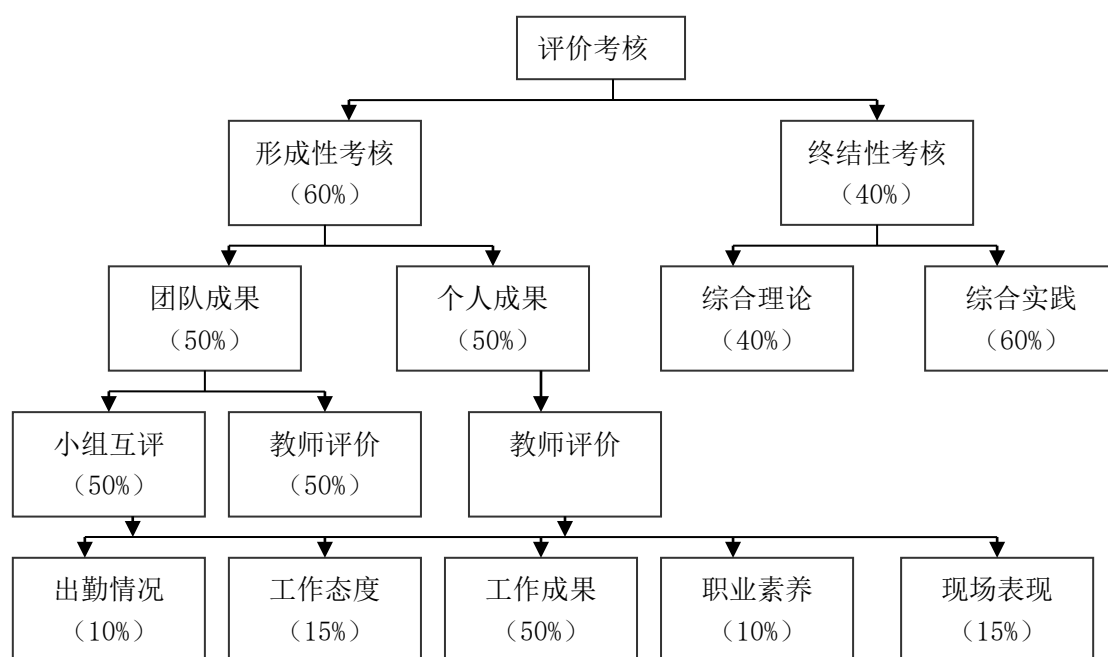


图 1 评价考核体系

八、教学进程与安排

根据人才培养方案教学进程安排，课程安排在第 2 学期，每周 4 学时，分 12 周完成。

九、其他说明

本课程标准为现代学徒制班的课程标准，其他专业方向在具体教学中，可根据需要在顺丰篇中作适当的修改。