

# 襄阳职业技术学院

## 江苏京东信息技术有限公司参与高等职业教育 人才培养年度报告 (2019 年)

二〇一八年十二月

# 襄阳职业技术学院

## 江苏京东信息技术有限公司参与高等职业教育人才培养年度 报告（2019 年）

### 一、企业概况

京东于 2004 年正式涉足电商领域。2015 年，京东集团市场交易额达到 4627 亿元，净收入达到 1813 亿元，年交易额同比增长 78%，增速是行业平均增速的 2 倍。2016 年，京东集团市场交易额达到 9392 亿元，是中国收入规模最大的互联网企业。2016 年 7 月，京东入榜 2016《财富》全球 500 强，成为中国首家、唯一入选的互联网企业。2017 年 7 月，京东再次入榜《财富》全球 500 强，位列第 261 位，成为排名最高的中国互联网企业，在全球仅次于亚马逊和 Alphabet，位列互联网企业第三。截至目前，京东集团拥有超过 12 万名正式员工，业务涉及电商、金融和物流三大板块。京东大学电商学院是京东集团为电商行业提供成长服务的官方机构。京东大学电商学院以专属课件研发为技术优势，以官方权威讲师及商家自身讲师共组团队为资源优势，通过线上直播授课、在线视频教程、官方资料分享、线下现场培训、商家专属社区等业务模块，搭建多元化立体学习平台。本着“让电商变得简单快乐”的愿景，力求打造健康快乐的电商学习生态，提升电商行业整体水平。

### 二、“京东校园实训中心”项目简介

襄阳职业技术学院经济管理学院与江苏京东信息技术有限公司合作共建的“京东校园实训中心”已于 10 月正式运营。这是学校又一校企协同育人平台，为学校培养应用型技能人才注入了新的活力。

#### （一）企业进校，学生学习实训足不出校

京东校园实训中心以校企共建、共用、共管的方式，按照真实的职场办公环境进行布局，设有 54 个工位，安装有 54 台高配置、双网络覆盖计算机，从交换机、IP 电话、耳麦，到座席外观标识、文化墙，都与京东全国客服中心标准一致。

实训中心日常管理由京东派驻相应管理人员入驻学校，全程跟进项目日常运

营及管理，学校派出一位电子商务专业教师共同保障项目的稳定持续运营。由京东运营管理人员结合现实情况进行各时段的人力匹配及班次设置。京东校园实训中心建成后，学校学生足不出校，即可进行专业实训。

我院电子商务专业 2017 级学生就是首批在此实训中心参加实训的学生，由京东主管教师和电子商务专业教师共同制定实训计划，自 10 月 8 日开始，分为入职培训阶段、实训开班&理论辅导阶段、实战阶段和实训总结阶段。第一阶段，学生实训以在线学习和面授课程为主（培训课程，见表 1），完成人员入职考试和工号开通；第二阶段，为学生进行分组，按照实训期间上班时间，分为上午/下午/晚上三个时段，根据小组单位安排，同时加强理论知识学习，特别是客服话术和解疑方案；第三阶段，结合实训任务，对应考核项进行实操量化考核，分为业务任务 60 分、学习任务 40 分、附加任务 50 分（考评明细，见表 2、表 3）；第四阶段，召开实训总结大会，表彰优秀学员。

**表 1 京东校园中心培训课程内容**

课程名称	课时/H	考核形式		备注
宣讲会 + 我们的公司	1	N/A	第一天	三方协议对接院校盖章，寄回公司打印
企业文化 + 破冰分组	1	N/A		约法三章 + 电脑系统安装完毕
野外拓展 + 趣味游戏	2	N/A		相互认识 + 坐地起身游戏
京东购物流程	1	论述	第二天	
账户常见问题	1	论述		
账户信息	1	论述		
催单及处理流程	1	论述 + 场景演练		场景模拟1V1
订单取消与修改	1	论述	第三天	
余额返卡	0.5	论述		
京东金融问题处理流程	0.5	论述		
仲裁提交流程 + 纠纷单提交 场景及注意事项	1	论述 + 现场抽查		
客服中心投诉判定标准	0.5	论述		
发票常见问题	0.5	论述		
价保系统 + 价保申请步骤	0.5	论述	第四天	
野外拓展 + 趣味游戏	2	N/A		大雨、小雨和中雨游戏 + 踩报纸游戏
售后退换货流程	1	论述		
消费品《母婴、个护、食品 饮料常见问题》	1	论述	第五天	
转接标准 & 话术	1.5	论述		
升级标准 & 话术 & 注意事项	1.5	论述		
首解top7场景	1	论述 + 现场抽查		
第六、七天（休息调整）				
首解top7场景 + 方案执行标 准率回炉	1	论述 + 现场抽查	第八天	
图书音像电子书常见业务	1	论述		
实训室绩效方案	1	论述		
回炉培训	1	现场提问 + 问答		
试接线 + 总结	3	N/A	第九天	分两批试接线，每人先接一通电话并总结
试接线 + 总结	3	N/A	第十天	
课堂趣味游戏	1	N/A		谁是卧底游戏
接线 + 总结	3	N/A	第十一天	
接线 + 总结	3	N/A	第十二天	
第十三、十四天（休息调整）				

表 2 业务任务考核明细

考核项	门槛值	分值	目标数	分值	挑战值	分值
接起量	实训室分配	8	实训室分配	15	实训室分配	20
满意度	88%	8	91%	15	94%	20
首解	77%	8	82%	15	85%	20

表 3 学习任务考核明细

考核项	汇报内容	考核分数
数据达成	数据总结与分析 创新业务 实训收获	10
业务思考		10
PPT美观		10
演讲能力		10

## (二) 产教融合，打通学生职业发展通道

该实训中心承担经济管理学院电子商务专业的实习实训，采用专业教学实训平台，开展真实的电子商务运营、网上支付、网络营销以及客户服务，与通信运营商连接，实现呼叫中心的所有功能。京东校园实训中心使学生能够更真实、全方位地参与电商企业运作的真实流程，增进学生对各个环节的理论认知和实践接触，实现从学生身份到职业人的转变。

学生通过“京东校园实训中心”实训，全程参与客服的整个流程，将整个服务过程以直观形式展现在学生眼前，使学生获得项目实战经验，缩短了在校学生与用人单位之间需求的差距，打通了在校生的职业通道，为学生今后走上工作岗位打下坚实的基础，克服了传统书本的教学模式，通过京东实训中心培养出来的学生既有扎实的专业理论基础，又有岗位能力要求相吻合的专业技能，深受企业社会的欢迎。

在双十一期间，我校京东校园实训中心收获喜人成绩，在京东全国已建成的 60 多所校园实训中心中脱颖而出：（1）在电话端接线任务中，位列京东校园运营三部第一名，超过其他合作时间更长的院校；（2）“双十一”前后两周的服务质量评比中，王玮琪、贵万全等 6 名同学荣获“优秀学员”荣誉证书。按照京东人才发展章程规定，凡获得优秀学员的学生，可免费进行客户关系管理师等级考试认证并发放免面试入职绿卡，毕业后可凭借此卡直接入职京东，作为储备干部培养 1 年后，派驻至母校或家乡所在地做管理人员。



### （三）资源共享，学校学生企业互惠多赢

通过合作，京东为学校提供专业教学实训平台，促进电子商务专业教材、教学模式的快速更新，达成教学实践的同时改变传统教学模式，使学生专业理论与专业技术有机结合，培养社会急需人才，提高学生就业率，促进生源持续增长，促进学校的课程改革，有利于“双师型”教师的培养，在重点专业建设、项目申报等方面进行合作。

通过校企合作，教学与经营相结合，校企双方优势互补、资源共享，是实现高等职业教育与企业生产可持续发展的重要途径。学生到校园实训中心实习，给企业提供了人力资源支持。企业在实训中心挖掘优质人员作为在校管理团队进行培养，使其在校期间获得管理岗位锻炼。企业还会针对实训中心优秀学生，推荐进入企业面试，选拔通过者进入企业，培养企业储备管理干部队伍。

京东校园实训中心使企业得到人才，学生得到技能，学校得到发展，从而实现企业、学生、学校三方互惠共赢。

## 三、校企合作实践教学新经验

### （一）对接岗位工作任务，构建实践教学体系

结合京东的典型岗位任务要求，分析现代商贸企业的电子商务专业岗位典型工作任务，以及对应的专业核心能力要求，确定电子商务人才培养的目标与要求。对照专业核心能力进行相关知识与技能的分解与整合，在此基础上，校企双方发挥各自优势设计开发适应电子商务专业工作岗位任务需要的基本知识素养与能

力、专业知识素养与能力、职业拓展知识素养与能力培养的课程体系。要求全部实训内容来源于校企合作企业的真实项目，制定实习实训的相关制度文件，保证实习实训、培训的实施及成效；基于岗位任务要求，组织实践教学，全程实现教学做一体化；企业骨干全程参与各实践教学环节方案制定，并共同构建实践教学体系。

### **（二）对接职业标准，开发实践性课程资源**

在分析现代商贸企业对专业人才的需求的基础上，依据我校电子商务专业就业岗位培养目标为业务主管、客服专员的任职要求，以及课程教学目标，与合作企业组建课程开发团队，共同设计课程，优化课程内容；依托实训基地，将真实的电商活动项目作为实践教学内容，相关课程内容教学案例和实训项目，均可来自于企业真实的案例。实训活动以企业的真实项目为背景实施项目化教学，使课程标准与职业标准有效匹配。按照“共建共享、持续更新”的原则，与合作企业共同开发和建设有价值的核心专业课程教学资源，并共同建设相关的实践性教学资源及相应的标准和准则。通过校企合作实训基地进行教与学、学与做、教与研一体化训练，让学生了解企业生产经营的真实流程与活动开展，以及实践活动过程所面临问题及解决方法，了解企业经营的不易，从而提高学生的职业素养、实践能力和创新创造能力。

### **（三）对接岗位任务，组织实践性教学**

以职业素养和职业能力培养为核心，以岗位工作任务为导向，在真实的工作环境，边教边学、边学边做，边做边提高；将课堂教学延伸到工作实践环境中。在实训基地实施现场教学，结合实训基地合作企业的发展需要实施相关内容的事后调查、行为分析等任务从而实现课堂教学与岗位工作实践的有效对接。实现企业主管与学校教师岗位与职责的互肩互换的双身份制，实现学生与企业“员工”的双角色转换。企业全程指导或参与专业实践教学方案的制定及实践教学活动的组织，共同建立和实施实践教学评价体系，实现实践性教学过程与岗位工作过程有机融合。

### **（四）融合校企文化，实现校企优势互补**

依托校园实训中心平台，学校在教育教学中将企业文化与校园文化有机融合，让学生在学习与生活实践中接受现代商贸企业文化熏陶，培养求真务实、

开拓创新、勇于担当的企业精神，使校园文化处处彰显职业特色；有利于在合作企业内部形成良好的学习氛围，注重文化修养和精神文化品质的提升，提高理论水平，打造学习型工作团队。因此，校园实训中心是校企文化深度渗透融合的重要载体，也是为现代企业发展需要培养高素质复合型专业人才的重要途径。

#### **四、校企合作可持续发展与有效运行的思考**

##### **（一）协调教育教学与企业运营之间的矛盾**

教育教学与生产经营两种完全不同的活动，其活动内容、特点、目标均不同，当两者整合到一起的时候，矛盾与冲突自然凸现。若要两者方向一致、同步跟进，校企双方的活动组织务必要在合理范围各自调整，共同谋求利益。企业尽量为教育教学提供各种实践性教学资源条件，学校为企业发展提供有效的人力资源，教学活动与经营活动有效衔接，确保实训基地各类活动能有效开展。我校在政府及社会各界的支持下，校企创造一个共赢局面，实现校企合作实训基地持久创新发展，很好地解决了企业利益追求与基地功能发挥之间的矛盾。

##### **（二）增强学校服务企业的意识和能力**

新的时代背景下，校企合作实训基地建设要能在最大程度、最大范围实现学校与企业共赢、共发展。在现实中“貌合神离”、“剃头挑子一头热”“利益不对等”的类似校企合作案例比比皆是，由于双方不能形成命运共同体，往往不能持续。因此，在企业为学校提供各种实践性教学资源的同时，学校要能为企业提供适用的人才，人才是企业发展的根本和可持续动力；学校在专业人才培养的模式与教学组织上要有一定的灵活性，更好地满足企业生产经营发展的需要，增强服务合作企业的意识和能力。企业与学校之间相互支撑、相互依存、相互促进，相互施能，学校的专业建设、企业的发展才能共同步入良性循环。

校企合作实训基地是高职院校培养高素质、高技能、创新型、实践型专业人才的重要载体，也是企业发展提供人才支撑的重要途径，在建设中完善，在完善中提升。因此，我校校企合作实训基地要兼顾校企双方利益，形成命运共同体，统筹内外部资源，广泛借鉴外部经验，不断积极创新，实现持久运营。