

京东校园实训中心运行的经验与问题分析

刘稳章 韩玉珍

(山东工业职业学院, 山东 淄博 256414)

摘要: 本文主要通过分析我校京东校园实训中心运行近五年的经验与问题, 归纳出校企合作中在学校建立企业生产运营平台能够发挥的优势作用, 应该注意和避免的问题, 为其他类似实训室建立与运营提供借鉴。

关键词: 校企合作; 校园实训; 工学结合

一、建设企业校园实训中心的背景分析

(一) 职业教育已经成为一个类型教育

据教育部网站信息, 截至2021年9月30日, 全国高等学校共计3012所, 其中高职(专科)1486所, 占49.3%。山东省普通本科院校67所, 高职(专科)院校83所。高等职业教育的规模已经占高等教育的半边天。

2019年1月, 国务院发布《国家职业教育改革实施方案》确定了职业教育的地位, 指出“职业教育与普通教育是两种不同教育类型, 具有同等重要地位”。随着我国进入新的发展阶段, 制造业升级及结构调整势在必行, 国家对各类技术技能人才的需求越来越多, 要求也越来越高, 职业教育的重要性进一步凸显。

(二) 校企合作成为职业教育的必经之路

《国家职业教育改革实施方案》中指出“深化产教融合、校企合作, 育训结合, 健全多元化办学格局, 推动企业深度参与协同育人, 扶持鼓励企业和社会力量参与举办各类职业教育。”“引导行业企业深度参与技术技能人才培养培训, 促进职业院校加强专业建设、深化课程改革、增强实训内容、提高师资水平, 全面提升教育教学质量。”

从国外发达国家的职业教育发展和现状来看, 校企合作也是职业教育的主要发展方向。如德国的双元制模式就是校企合作共建的办学制度, 是基于工作过程为导向的职业教育模式, 由企业提供实训岗位。在《实施方案》第三大部分就是促进产教融合校企“双元”育人。

(三) 工学结合是职业教育主要学习方法

从职业院校的生源情况看, 大多数学生的高考分数是低于普通本科院校分数的, 学生的抽象学习能力、逻辑思维能力参差不齐, 但学生形象思维能力、模仿能力并不差, 教学上用过去传统的课堂理论教学模式完成职业教育课程是不可行的, 教育效果达不到预期, 而通过工学结合, 采用“学中做, 做中学”的学习方式, 充分发挥学生模仿能力、形象思维的优势来达到教育目的。

二、企业校园实训中心的合作机制

校企合作能够稳定发展的条件是合作双方都应能从合作中获得利益, 特别是能够获得稳定的长期利益, 这是双方合作的稳定基础。如果利益不平衡, 校企合作只能是空中楼阁, 无法持续。2017年我校与京东客服业务部门进行接洽并达成共识, 共建京东校园客服实训中心, 2017年上半年签订协议, 2017年下半年建成并投入使用, 至今运行良好。这项合作之所以稳定持续, 就是兼顾了企业与学校双方的利益, 校企双方均在合作中受益匪浅。

(一) 校园客服实训中心能够保证企业利益

第一, 解决了特殊时期电商企业客服人员数量的缺口难题。从21世纪初以来, 电商行业已经成为我国发展最快的行业, 网络零售业的销售额已经占到全社会零售额的30%左右, 在快速发展的电商行业中, 为了促进销售, 吸引更多消费者, 一些头部电商平台开创了品类各异的电商“购物节”, 在这类电商“购物节”

的特定时段, 商家以降价打折促销为卖点, 吸引大量消费者, 如著名有“双11”“6.18”“双12”等, 电商平台开创的这些“购物节”, 目前来看基本被各大平台和大部分消费者认可, 所以一到这些时段, 各平台客户流量和成交量剧增, 导致各平台客服人员严重缺乏, 需要大量客服人员参与客户服务工作, 各平台常规的客服人员数量无法满足需要, 所以解决办法首先是客服人员加班加点, 取消休息日等, 其次是企业内的其他岗位人员暂时充当客服人员应急, 但还远不能解决问题, 那就需要从企业外部聘用临时的客服人员, 因此电商平台企业看到了职业学校的学生是可以利用的人力资源, 可以通过实习实训的方式进岗前培训、练习、实习, 基本熟练后就可以在用人高峰期, 为平台提供客户咨询服务, 解决了企业临时用工的难题。

第二, 校园客服实训中心降低了电商平台企业客服人力成本。解决临时用工困难本身就降低了人力成本, 同时校园实训室的建立, 可以吸引一部分学生平时参与客服工作。一般有两种方式, 第一种方式是学生利用课余时间参与客服工作, 主要利用周末、晚上或者白天没有课的时间来参与客服工作, 学生同时可以获得一部分报酬, 以改善自己的生活或者减轻家庭负担; 第二种方式是在学生自主报名的基础上建立特色班, 实行半工半读, 用客服工作替代部分课程来积累学分, 学生可以有更多时间参与客服工作。由于学生未正式参加工作, 企业只提供报酬和人身安全保险保障, 无社会保险公积金类支出, 且只有在需要时上岗等, 这些措施都可以有效地降低电商平台企业的用人成本。

第三, 有助于满足电商企业对客服后备力量的需要。电商平台企业的客服工作由于直接面对客户咨询与投诉, 工作压力较大, 工作也比较枯燥, 所以每年客服工作人员的流失率比较高, 电商平台企业每年都要招聘客服人员。在学校建设校园实训中心, 也是解决客服后备人才的一条重要途径。主要有以下几点优势: 一是通过校园实训, 培养了大量能够从事客服工作的学生, 将来这些学生如果到企业就业, 基本不需要进行技能再培训, 节省了培训成本和时间; 二是如果经过实训的学生愿意到企业做客服工作, 说明他们对客服这个职业的认可和适应, 有利于客服人员队伍稳定; 三是校园实训中心在实训中要按照企业的特色来管理学生的工作、生活, 有意识地引入企业文化, 通过制度、管理、工作过程、各类活动等多种途径, 推动特色企业文化向学生的影响和渗透, 为培养企业潜在员工和客户打下良好基础。

第四, 企业可以获得国家给予的优惠政策。在《实施方案》中规定了对获得认证的产教融合企业给予“金融+财政+土地+信用”的组合激励, 并给予教育费附加减免。

(二) 校园实训中心是校企合作的重要途径, 有助于提升教学质量

第一, 校园实训中心拉近了学校教育与企业需要的距离。职业教育的内容与企业对人才的需求之间是存在差异的, 依靠学校自身很难匹配。通过校企合作, 双方根据企业需要和职业规范制

定人才培养方案,把适用的新技术、新方法和新标准纳入课程内容和标准,通过共建实训中心,把企业岗位移植到实训中心,让学生在在校期间能够真实参与企业工作,真正实现学习与就业的无缝对接,培养出企业需要的人才。

第二,通过实训来拓宽学生学习途径,提升了教学质量。把学和做结合起来,改变了通过听课、看书、完成作业来完成学习过程的传统学习途径。传统的学习方式对部分课程来说是可行的,但对高职各专业的许多专业技能课来说是行不通的。专业技能课,既包括专业理论基础,也包括专业技能,专业理论是通过听课、看书来学习的,但对目前很多高职专业的学生来说,这种传统的教学方式很难集中他们的注意力,难以引起学生学习的兴趣,学习效率很低;专业技能课不同于专业理论课,必须要进行实际训练才能提升专业技能,必须要有与企业真实工作环境相似的实训场所才能完成技能训练,训练中大学生不仅能够学会技能,同时也通过技能的掌握来反向学习理解他们在课堂中难以理解和学习的专业理论,这就是我们通常说的“学中做,做中学”的人才培养模式。

第三,实训中心建在校园,有利于学生安全和管理,减少各类可能发生的风险。安排学生到企业参与实训,学校与教师最担心是学生在企业实训可能发生的各类安全问题,因此在校外实习实训,指导教师的精力往往放在防范各类风险上,而在校内参与实训则完全没有这类问题存在。

第四,有利于教师参与企业实践,提升专业教师的实践能力。职业院校中的大部分专业教师往往缺乏企业工作经历,实践能力不足。在校园中建立企业实训中心,一方面可以方便教师参与企业实践,教师可以随时利用业余时间参与企业工作而不影响正常的教学,提升自身实践教学能力;二是教师经常参与企业工作,能充分利用自己的专业知识和专业能力等特长为企业科研、管理和生产做出贡献,既有利于企业发展,也能促进教师学术和科研能力提高。

(三) 校园实训对学生成长产生了积极的影响

第一,实现了学习与就业的零距离对接,积累了工作经验。参与实训的大部分学生掌握了较为熟练的客服基础知识、基本技能,在为期五周的实训中,至少完成了500次以上的客户服务,表现优秀的学生甚至一天的接单数就达百个。同时企业方根据学生表现为50%以上的学生提供了就业通行证。

第二,促进了学生社会属性的成长。客服工作是一项很好的社会历练,工作中要面对各种类型的客户:有易于沟通的客户,也有不讲道理的客户;有宽容的客户,也有苛责的客户;有容易解决的问题,也有棘手难以解决的问题;面对各类各型的客户的合理或者不合理的诉求,要以良好态度、耐心的话语去解释销售政策或出现的问题,平息客户的不满,尽力让每位客户的诉求得到满意的结果,这些烦琐而又平凡的工作,促进了学生对社会的了解、对社会的适应,大大提升了学生的沟通能力,提升了学生的人际关系能力。

第三,提升了学生的自立意识。根据我们的调研,大部分学生自我认为成长了许多,体会到了靠劳动挣钱的艰辛,体会了每份工作的不易,也更加理解父母的不易。通过实习获得了经济收入,增加个人的财务自由度,减轻了家庭负担,增强了学生的自豪感和自立意识。

第四,促进了学生对专业课程的学习,提升了学习效果。对于学习商贸专业的学生来说,通过为客户解答问题、帮助客户解决问题,对客户、对市场的理解更加深刻,从感性上知道了什么是客户,客户的需求是什么,对商贸营销类专业课的原理、概念

和内容有了更加深刻、更加形象认知与理解,不再停留在记忆、备考阶段,已经升华到理论与实践相结合的阶段。

第五,客服实训向学生传递了生存与发展的压力。我国已经全面建成小康社会,大部分家庭经济情况持续向好,很多学生包括农村学生在学校里无忧无虑,学习上没有压力,对自身未来盲目乐观,玩乐和游戏占用了学生的很多时间,对个人的未来系统性思考不多,潜意识中更多是依靠父母或者寄希望于对未来的乐观期望。通过客服实训,学生们体验了普通客服工作人员工作状态,也基本了解了客服职位的预期收入,大部分学生感受到了未来的压力,比实训之前更重视自身的发展,学习的动力和自主性更强,部分学生由此有了自己初步的职业规划,对发展和学习有了一定的理性认识,学习积极性有了提高,在课程选择上表现出更强的个性和针对性,表现出较强的自主性和计划性。

三、校园实训中存在的问题及解决措施

校园实训运行中也出现了一些问题,以下是我们对问题归类分析及解决措施

1. 企业派驻人员能力素质需要进一步提升。企业派驻人员在实训中的角色既是教师,也是管理者,既要有教师的素质与能力,也要有较好的组织能力、协调能力,但由于种种原因,企业派驻的学校的人员有时达不到上述的要求,因此实训的效果、效率、学生满意度难以达到预期。实际中我们与企业沟通,要求企业方人员达到学校提出的基本要求,并按照教师的标准来培训与管理,取得了不错的效果。

2. 学校指导教师与企业驻校人员的协调需要加强。双方所立场不同,某种程度上说企业方更注重效率与产出,也就是更注重经济效益;校方人员更看重遵守教育规范、学生的诉求,注重教育效益。这种矛盾一直存在,需要建立更好地沟通协调机制来解决。我校与企业方建立了由双方管理人员、教师、员工共同参与的协调工作机制,对出现的问题定期或随时沟通、协调,一般原则是在出现分歧时以学校的相关制度为标准来解决分歧。

3. 有些学生参与积极性不高。通过调研主要原因有如下几种:一是部分学生认为大学是人生最快乐的时光,更愿意自由自在,不想担负更多责任压力;二是想集中精力学习,特别是准备专升本的学生,希望把更多时间用在学习上;三是看不起客服工作,认为报酬不高,不值得去做。实践中辅导员、专业导师从就业、职业发展等角度开展学生思想工作,企业方人员通过培训、团建等活动来引导学生,绝大部分同学都能较好完成实训任务。

4. 加班问题。这是学生实训的敏感问题,按照相关规定企业不能安排学生加班或者上夜班,但由于电商客服工作的特点,特别是在各类电商购物节期间,客服工作需求巨大。我们与企业方统筹安排,尽量不安排加班,在高峰期确实需要加班时本着学生自愿的原则来组织,并做好平时工作调休。

四、结语

京东客服实训中心在我校已经顺利运行了五年,虽然也存在着一些问题,但瑕不掩瑜,它产生的教育效益与经济效益是明显的,也为进一步建设其他类型的校园实训中心提供了经验参考,也期望通过校企双方共同努力,发现更多的合作内容,拓宽合作的渠道与形式,进一步促进校企深度融合。

参考文献:

[1] 国务院. 国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知 国发〔2019〕4号[Z]. 2019.1.24

课题信息: 本文系2020年度山东工业职业学院教科研立项项目《项目名称: 校企合作长期机制研究: 以京东客服校企合作为例》(项目编号: 202005)的阶段性研究成果。