

第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类别	服务类	作品编码	
专业名称	邮政业务		
课程名称	速递作业实务	参赛作品 题目	特快专递邮件的收寄—— 窗口收寄
课 时	2	教学对象	邮政业务高级工三年级 2 班

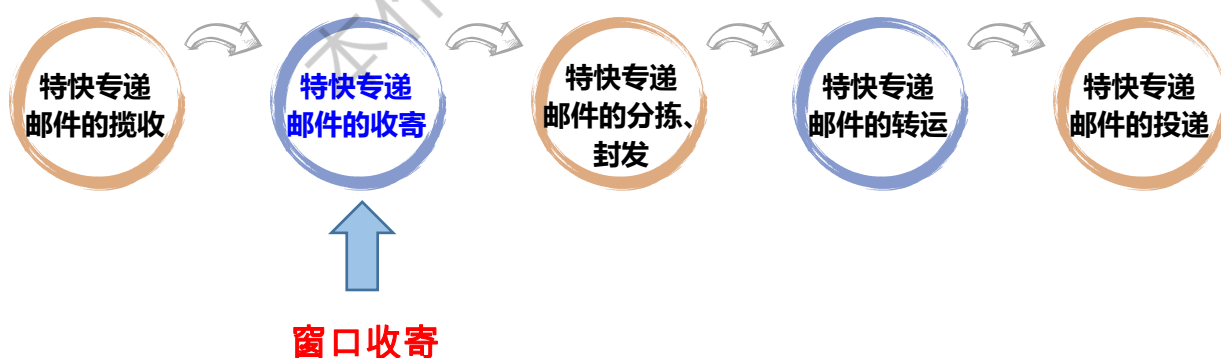
一、选题价值

“特快专递邮件的收寄——窗口收寄”的选题价值从“课题来源”、“学习任务价值”两个方面体现：

（一）课题来源

《速递作业实务》既是邮政业务专业一门专业核心课程，也是示范校建设时期的一门精品课程。本课程包括五个学习任务，窗口收寄是一项具有代表性的工作任务，也是整个邮件生产传递过程中的最前端；它是速递作业安全生产的第一道防线，为下一步邮件迅速、准确、安全的传递奠定了基础。旨在培养学生对禁限寄物品的分类归纳、不同属性物品的封装、邮件收寄系统的操作等专业能力，更加注重其职业素养与关键能力的培养和提升。

特快专递邮件的处理环节



（二）学习任务价值

随着快递业的迅猛发展，市场人才需求急速上升，这就要求快递从业人员不仅具备扎实的业务技能，更应具备良好的职业素质，使每一位客户能够感受到优质的服务体验。

“窗口收寄”学习任务包括：规范仪容仪表、识别禁限寄物品、审核快递单式填写、封装、称重计费、邮件收寄系统操作等业务环节，是一个完整的服务过程，也是最能体现员工综合职业素质的一项生产活动。在要求学生掌握业务技能的同时，更加注重培养学生的人文素养及解决问题的能力能力，具有典型性、规范性、独立性、实用性。



二、教学对象分析

授课对象：邮政业务高级工三年级 2 班

原有知识分析

特快专递邮件资费计算方法
特快专递邮件收寄规格
邮件收寄系统的使用

认知能力分析

具备独立查阅专业资料的能力
具备一定的动手能力
沟通交流能力欠佳

性格特征分析

具有较强的自尊心，有一定的团结协作意识
部分学生有较强的表现欲
好动，喜欢玩手机，自我约束能力较差

三、教学目标

知识目标

- 1 禁限寄物品的规定
- 2 特快专递邮件的封装要求
- 3 特快专递邮件收寄的操作规范

技能目标

- 1 会用正确的礼仪规范服务客户
- 2 能正确识别客户交寄的禁限寄物品
- 3 能够按照规范快速封装客户交寄的物品

素养目标

- 1 在仿真演练过程中，形成主动与客户沟通交流的习惯，为客户提供优质的快递服务。
- 2 体验探索知识的乐趣，养成与他人交流合作的精神。

四、教学内容

（一）学习任务分析

本课题计划课时为 2 学时，教学任务由企业专家提供，并向学生提出在实际工作中经常会遇到的“工作障碍”有待解决。

具体任务为：客户需要寄递一件特快专递邮件，需要本班学生按照客户需求在柜面进行规范收寄。

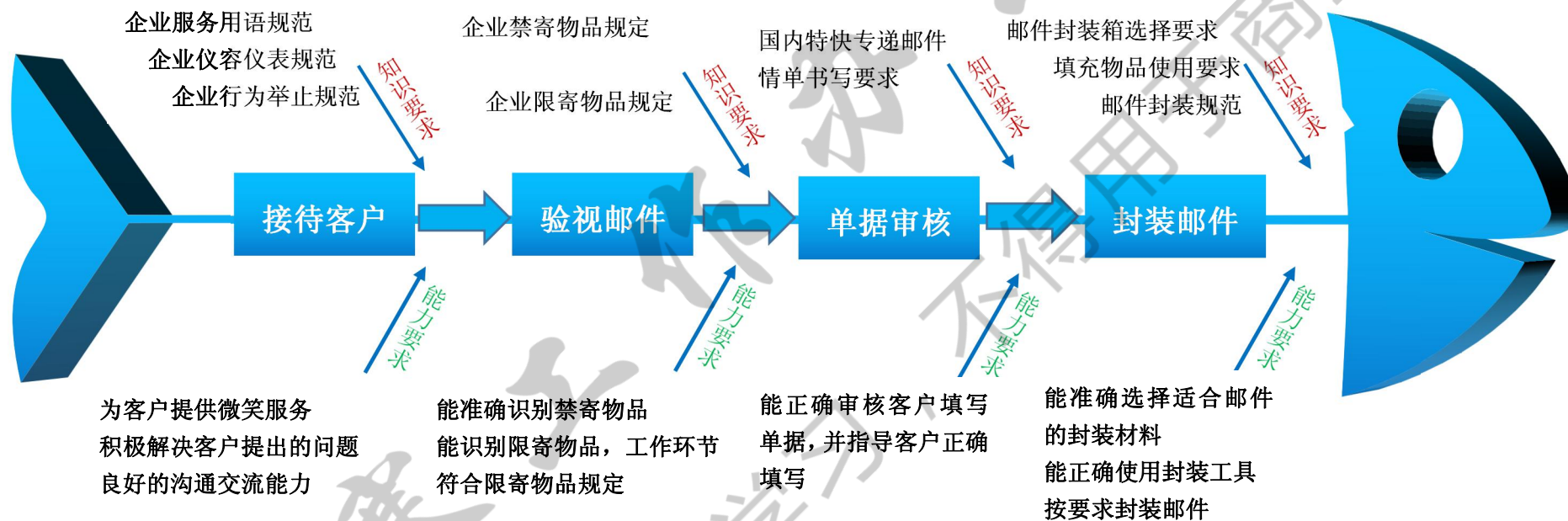
任务流程：在仿真实训室完成客户接待——验视环节——审核单据——封装邮件——系统收寄——用户告别六个环节的内容。

具体要求：

1. 验视环节→验证客户身份信息，识别禁限寄物品
2. 审核单据→正确指导客户填写特快专递邮件详情单
3. 封装邮件→按要求封装物品
4. 系统收寄→准确录入收、寄件人信息，熟练掌握邮件收寄系统操作流程
5. 障碍解决→正确处理客户提出的问题，并消除客户疑虑

（二）学习任务分析

窗口收寄的工作环节均按照企业标准执行，重要环节具体要求如下：



（三）教学重、难点确立依据及化解方法

教学重点	禁限寄物品的识别
化解方法	课中进行反复演练，对禁寄物品进行识别，课后采用卡片归纳及思维导图拓展知识点并加深记忆
确定依据	快递从业人员必备知识，工作流程中的核心环节
教学难点	特快专递邮件的封装
化解方法	①课中反复练习物品的封装②对不同属性的物品进行逐一归纳其封装要求③进行小组展示并总结物品封装的技巧
确定依据	结合学情分析及技能要求（本班为高级工班）确立难点。邮件的封装为整个窗口收寄工作流程中难度最大的一个环节。

五、教学资源

（一）一体化实训室

教学场地为邮政业务实训室，结构布置如下图：



（二）设备及系统资源：

邮政收寄台席终端、新一代邮寄信息系统、多媒体设备等。

（三）工具及耗材资源：

标准封装箱、专用业务胶带、剪刀、专用戳记、业务单式等。

（四）软件资源：

网络资源平台（<http://www.sctxjsxy.com:4004/>）、视频微课、PPT 课件、微信小程序等。

（五）教学辅助资源：

白板、卡片、白纸、彩色纸、记号笔等。

六、教学过程						
教学环节及 时间分配	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
课前学习	1.完成课前任务:特快专递邮件窗口收寄的工作流程。 2.课程资源:网络教学及资源建设云平台	1.查找网络教学资源,完成课前学习任务要求:特快专递邮件窗口收寄的工作流程。 2.通过微信群进行师生互动,达到完成课前学习的基础目的。	1.上传课程资源:窗口收寄系统的操作规范、国内快递详情单的书写规范。 2.实时关注学生在完成任务的过程中存在的问题,并及时跟进指导。 3.归纳学生在整个任务活动中存在的突出问题。	网络学习	自主学习 微课教学	1.通过网络资源平台学习、激发学生主动学习的兴趣,完成学习任务的成就感,培养学生在以后的工作中做好班前准备的习惯。 2.师生互动可以使教师及时有效地掌握学生情况,及时发现问题并在教学实施过程中有针对性的解决。

教学环节及时间分配	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
(一) 组织教学 10min	1.教师分组检查课前任务完成情况。 2.在教师的引导下总结出正确的窗口服务工作流程：客户接待——验视环节——审核单据——封装邮件——系统收寄——用户告别	1.利用微信小程序进行分组。 2.分小组（四组，每组三人）讨论课前完成任务情况，查找问题，思考对策，作出结论。	1.听取各小组任务完成情况，检查分析，对成果进行简要点评。 2.就各小组收集问题，教师进行集中讲授，引出窗口收寄的工作流程，并要求学生按照正确的工作流程要求完成本课题的教学任务。	PPT 课件 微信小程序	小组讨论法 讲授法	1.利用本班学生爱玩手机的特点，使用微信小程序进行现场分组意在激发学生参与课堂的积极性和主动性。 2.分组讨论，引导学生查找问题，最后合力解决问题，寻找答案，意在培养学生独立思考并解决问题的能力。

教学环节及时间分配	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
(二) 下达任务 5min	<p>1. 本课题的任务为：客户需要寄递一件特快专递邮件，需要本班学生按照客户需求在柜面进行规范收寄。</p> <p>2. 企业专家设置任务障碍。</p>	<p>1. 观看企业宣传视频《邮政企业安全运营 20 周年》（时间 2 分 31 秒）。</p> <p>2. 各小组学生根据工作页内容由组长在材料区选取材料。</p>	<p>1. 播放企业宣传视频，强调邮件安全对用户及企业的重要意义。</p> <p>2. 验看小组组长在材料区选择与教学任务相关的材料。</p>	<p>PPT 课件 网络视频 任务页</p>	讲授法	<p>1. 观看企业宣传视频，向学生强调邮件安全处理的重要性，意在增强学生对禁限寄物品的重视，只有把好收寄环节安全第一关，才能实现企业安全生产的重大意义。</p> <p>2. 学生自主选取材料，意在考察学生对工具及材料的认知能力。</p>

教学环节及时间分配	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
(三) 分析任务 10min	<p>分析任务及障碍：</p> <p>任务一：液体的封装方法</p> <p>障碍一：客户以医用为名，要求快递员收寄酒精一瓶</p> <p>任务二：易碎品的封装方法</p> <p>障碍二：客户质疑玻璃杯在寄递过程中会破损</p> <p>任务三：限寄物品规定</p> <p>障碍三：客户要求寄三条香烟</p> <p>任务四：禁寄物品的规定</p> <p>障碍四：客户需要交寄人民币</p>	<p>1.分析任务，分配角色。各小组进行任务分解：分解任务一（禁限寄识别），任务二（邮件封装）</p> <p>2.寻找任务障碍突破点，查找资料，团队协作找出解决方案。</p>	<p>1.指导学生进行角色分析。</p> <p>2.帮助学生查找资料并分析障碍，解答学生疑虑，指导学生正确看待障碍点。</p> <p>3.任务实施前的各项准备工作。</p>	PPT 课件 任务页	小组讨论法	<p>1.由企业专家提供的任务更加贴近企业生产实际，设置不同的任务障碍，与企业岗位无缝对接，有效促使学生积极主动思考问题，提高学生自主解决问题的能力。</p> <p>2.小组共同讨论，制定解决方案，培养学生的团结合作能力，增强协作意识。</p>

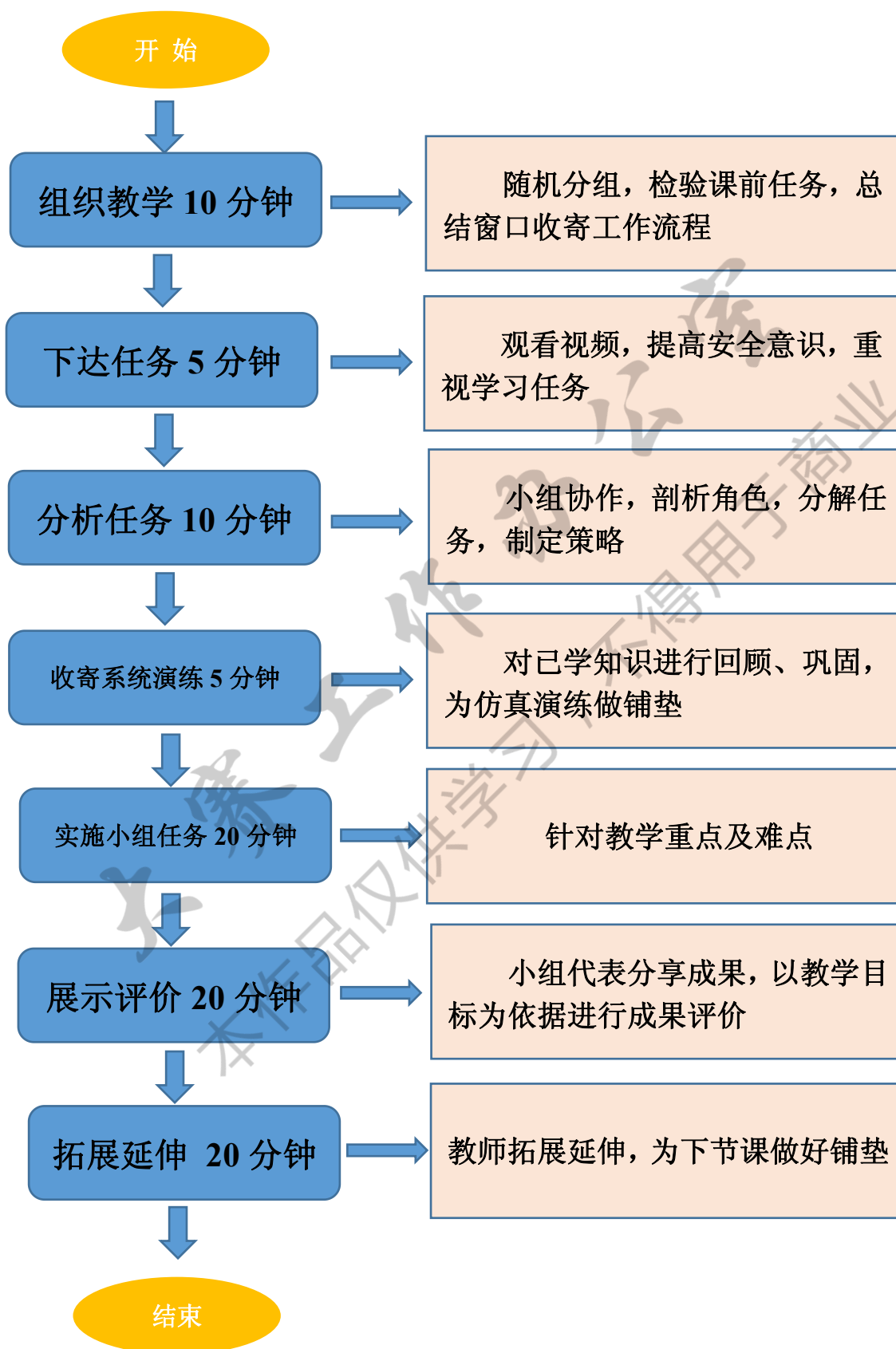
教学环节及时间分配	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
(四) 实施任务 25min	1.熟悉已学内容:收寄系统的操作规范,并进行现场演练(5分钟)。 2.任务实施过程中需要具备的知识点: (1)禁限寄物品的识别 (2)物品的封装 (3)收寄系统操作规范 3.任务实施过程中需要具备的专业能力与关键能力: (1)专业能力: 严格遵循窗口收寄工作流程;验视邮件方法得当;正确选取包装材料;包装	1.在相应机位进行收寄系统的操作。(5分钟) 2.角色扮演:小组成员分别扮演客户及柜面工作人员,学习观摩人员。 3.在教师的指导下,完成每个小组的任务。 4.对重、难点进行重复演练,直到掌握。	1.巡回检查并指导在收寄系统操作过程中,学生们出现的问题并及时解决。 2.仔细观察在仿真实训过程中学生们存在的问题,记录并现场指导纠正。 3.对难点及不易掌握的知识点要求学生重复演练。	任务页 PPT 课件	任务驱动法 角色扮演法	1.因收寄系统已学过一个学期,学生对操作规范有些生疏,在正式演练前熟悉操作规范,提升操作能力,为正式演练做好铺垫。 2.让学生在仿真实训环境中体验做中学,学中做的乐趣,体验完成工作任务的成就感,培养学生的服务意识,养成精益求精的工作态度,从专业能力、

	<p>工具使用规范：合理处理包装废弃物，整理工作场地。</p> <p>(2) 社会能力：语言组织及表达能力；很快融入小组，较强的团队合作意识；独立的思考并解决工作中出现的问题或障碍点。</p> <p>(3) 方法能力：及时准确获取所需要的知识材料，并应用到实际工作中；能解决客户提出的问题，消除客户质疑，为客户提供优质的快递收寄服务。</p>					方法能力、社会能力三方面全面提升学生的综合职业能力。
--	---	--	--	--	--	----------------------------

教学环节及时间分配	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
(五) 展示评价 20min	1.各小组展示任务成果，时间不超过3分钟。 2.展示的内容： (1) 任务完成的过程中发现的问题，解决问题的方法。 (2) 障碍点解决策略。 (3) 成果验收 3.师生共同评价	1.各小组观摩学习的同学进行成果展示，汇报在任务完成过程中发现的问题及应对措施，对障碍点的解决策略。 2.小组完成任务中存在的不足及改进对策。 3.回答教师及其他小组成员提出的问题。 4.完成小组评价及组内互评。	1.针对各小组完成任务及汇报情况进行提问。 2.评价各小组成果完成质量。点评各小组的优点与不足，分析小组成员对本节课重、难点掌握程度，对小组解决问题的能力给出中肯建议及指导方向。 3.完成教师评价	汇报展示	小组讨论法 讲授法	展示评价环节主要检验本次教学任务学生们的掌握程度以及解决问题的能力是否得以提高；成果展示锻炼学生的表达能力，鼓励学生勇于发表自己的意见与建议，激发学生学习主观能动性，培养学生善于总结、归纳、反思的习惯。

教学环节及时间分配	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图
(六) 拓展延伸 20min	<p>1. 对本节课的重、难点进行归纳总结：</p> <p>禁寄物品的分类</p> <p>2. 安排课后任务：通过查找资料，完成上门揽收的工作流程。</p>	<p>1. 卡片归纳法：每个小组成员写出禁寄物品的分类项目。</p> <p>2. 思维导图法：汇集禁止寄递物品的分类内容。</p> <p>3. 在教师的教授下掌握禁寄物品的分类内容。</p>	<p>1. 对教学重点进行归纳、总结讲授，加强学生们的记忆，侧重消化，提升解决问题能力。</p> <p>2. 安排下节课的教学任务：上门揽收的工作流程。</p>	PPT 课件	<p>小组讨论法</p> <p>卡片归纳法</p> <p>思维导图法</p> <p>讲授法</p>	<p>通过卡片归纳及思维导图这种灵活轻松的教学方法使学生们对本课题的重点再次巩固、加深记忆，同时引入新课思考问题（上门揽收的工作流程），为下节课做好铺垫。</p>

七、教学流程图



八、教学评价

1. 评价主体：学生和教师

2. 评价手段：采用学生自评、小组评价、教师评价相结合的方式

3. 评价表

《速递作业实务》课程评价表

专业：邮政业务		班级：		姓名：		指导教师：	
模块名称：特快专递邮件的收寄--窗口收寄							
评价项目	评价标准	评价方式			权重	得分小计	总分
		自我评价	小组评价	教师评价			
		0.1	0.2	0.7			
客户服务与沟通 (15分)	使用礼貌用语、规范仪容仪表						
禁限寄物品识别 (20分)	正确识别禁寄物品及限寄物品						
特快专递邮件的封装 (25分)	封装材料选取恰当，工具使用正确，封装完好，无遗漏无破损，废弃物处理恰当						
邮寄系统操作规范 (15分)	按照邮寄系统操作规范进行邮件收寄						
提供快递服务(15分)	解决客户提出的问题，能够让客户满意						
6S管理(10分)	台面、地面打扫干净、工具摆放合理						
指导教师 综合评价	指导教师签名： 日期：						

大赛工作人员
本作品仅供学习，不得用于商业

九、教学反思

通过本课题的学习，学生们能够熟知窗口收寄特快专递邮件的流程，重视验视邮件的重要性，对不同属性的邮件进行合理封装，同时提升学生与客户交流能力、解决客户提出问题的能力，从而使学生清楚地认识到这门课程的重要性。下面从课堂的优点、不足及改进措施三个方面进行反思：

1 课堂优点：

- 1) 采用微信小程序这种分组模式，激发学生参与课堂的主动性。
- 2) 角色扮演法激发学生参与课堂的兴趣，效果较好。
- 3) 卡片归纳法及思维导图法参与度高，学生认可度良好。
- 4) 课题任务能够将专业技能与职业素养相结合，企业专家提供的贴近生产实际的工作任务更容易吸引学生。

2 不足之处：

- 1) 少数学生的语言表达及沟通能力欠佳

3 改进措施：

- 1) 在注重专业技能训练的同时更应培养学生的关键能力，加大职业素养的训练强度，全面提升学生的综合职业能力。
- 2) 线上、线下对学生动态时时关注，及时发现问题，及时解决问题。