附件 3

广东省继续教育质量提升工程
项目申报书

申报项目类型（点击勾选，限选一项）：

☐ 1. 终身教育学分银行实践应用试点项目

☒ 2. 职业培训典型项目　　☐ 3. 示范性职工培训基地

☐ 4. 示范性继续教育基地　　☐ 5. 优质继续教育网络课程

☐ 6.社区教育示范基地　　☐ 7. 老年大学示范校

☐ 8. 社区教育创新区　　☐ 9. 优质资源进社区项目

☐ 10. 继续教育教学改革与研究实践项目

项目名称：	匠心运营，数智管理--智慧零售终端运营管理技能人才培训
项目负责人：	倪春丽
项目团队成员：	邹德军、何美贤、黄淑雯、房照、袁年英，倪利、杨海琴、曾燕华、宋晖珲
项目建设单位：	广东工贸职业技术学院
联合申报单位：	广东苏宁易购销售有限公司
申报日期：	2021.09.23

广东省教育厅 制

2021 年 8 月

填写要求

1. 请对照项目申报指南认真填写，规定字数限制应在规定范围内填写。
2. 申报内容应不包含涉密内容。
3. 所有填报内容请按仿宋字体、四号字号、行间距 18-20 磅规范填写。
4. 请不要改变申报表格样式，保持申报书整体整洁美观。
5. 如涉及外文词语，第一次出现时用全称，第二次出现时可以使用简称。
6. 所申报内容应承诺不存在知识产权侵权等问题，如发生知识产权侵权问题，一律后果由项目负责人及申报单位承担。

一、项目建设团队

1.项目负责人情况

姓名	倪春丽	性别	女	出生年月	1977.08
部门职务	工商管理学院副院长			专业技术职务	副教授
学历	研究生	学位	硕士	手机号码	13650882988
通讯地址及邮编	广州天河大观路中海康城嘉兰街4号901,510663				
工作简历（重点填写与项目建设相关的经历）	2004.08-2014.08：担任广东岭南职业技术学院教师、人力资源管理专业主任，期间为广州飞肯摩托车集团、中华意力集团、外商大酒店、广东社会保险学会等单位提供管理专题培训，服务次数超过2000人次。 2014.09-2021.08：担任广东工贸职业技术学院教师、商务管理专业带头人，工商管理学院副院长。带领团队先后开展广东省一流高职商务管理高水平专业、省级商务管理实训基地、省级智慧财务实训基地、广东工贸商务管理协同育人中心、广东工贸商务管理技术应用中心等重点项目建设；申报省级现代学徒制项目8项以上；联合企业开展苏宁智慧零售卓越班、百果园卓越店长班等订单班项目6项以上；联合企业开发精品在线开放课程资源、实施课程思政；为苏宁、顺丰等企业单位提供运营支持、茶文化培训等社会服务，社会服务到款额超过115万。				
主要学术、教研成果	**一、主持的教学改革研究与实践课题** 1.“协同式、实战型、柔性化”高职商科卓越人才培养模式研究——以商务管理专业多个“卓越班”项目为例（GDJG2019039）.2019年广东省高职教育教学改革研究与实践项目.2019.08-2021.08； 2.“广东服务”背景下高职商务管理专业卓越人才培养研究（YGL201804）.2018年度广东省高职教育管理类专业教学指导委员会教育教学改革项目.2018.12-2020.12； 3.人力资源管理.2018年校级教学质量工程精品在线开放课程项目.2018.07-2020.04； 4.人力资源管理(2019-SH-10).2019年数字化在线课程建设与混合式教学模式改革项目.2020.01-2021.03；				

	5.人力资源管理（2019-SZ-07）.2019 年校级教学质量与教学改革工程课程思政项目.2020.03-2021.03。 二、发表论文 1.高职商科国际教育标准之研究与借鉴--以广东工贸职业技术学院为例.职教论坛（北大核心）.2018(10); 2.论高职商科专业与国际教育认证标准及资格框架相对接的方式与要求.高等职业教育探索.2018(04); 3.基于产教融合“卓越班”运行实践的高职商科卓越人才素质模型构建研究.科教文汇.2021（12）; 4.现代服务业基层员工职业适应力：内涵、结构与测量.继续教育.2018（11）; 5.广东现代服务业高职毕业生职业适应力现状调查分析.劳动保障世界.2019（11）; 6.广东现代服务业高职毕业生职业适应力提升对策.科教导刊.2020（05）; 7.华南区域高职商务管理专业人才需求与培养调查分析--基于行业、企业、学校、毕业生四方视角.现代职业教育.2020（01）; 8.思想政治教育视域下的茶文化教学内容构建：要求与体系.继续教育.2018（10）; 9.传统茶文化在思想政治教育教学中的创新应用模式：思修茶会.艺术科技.2019（11）; 10.以茶文化为载体提升美学修养的路径探析.中国民族博览.2020（07）。 三、获得的教学表彰/奖励 1.《“真善美”--新媒体招聘广告制作》获 2019 年广东省教学能力比赛一等奖; 2.《会议英语》获 2017 年广东省信息化教学大赛三等奖; 3.《项目六之任务 2 制订培训方案》获 2010 年广东计算机教育软件高等教育组多媒体课件优秀奖; 4.《高职财经类专业课程“两化”教学模式的研究与实践》，获 2019 年省教育教学成果奖二等奖; 5.《<人力资源开发与管理>课程实践教学方案》获得首届全国商科教育实践教学大赛二等奖。

2.项目团队成员情况

序号	姓名	性别	出生年月	单位	职务	职称
1	邹德军	男	1975.12	广东工贸职业技术学院	工商管理学院院长	教授
2	何美贤	女	1972.02	广东工贸职业技术学院	商业服务系主任	副教授
3	黄淑雯	女	1988.10	广东工贸职业技术学院	教师	讲师
4	房照	女	1974.02	广东工贸职业技术学院	教师（广州礼仪协会副会长）	讲师
5	袁年英	女	1973.01	广东工贸职业技术学院	工商企业管理专业带头人	副教授
6	倪利	女	1980.06	广东工贸职业技术学院	商业服务系副主任	讲师
7	杨海琴	女	1982.02	广东苏宁易购销售有限公司	总经理助理	
8	曾燕华	女	1983.10	广东苏宁易购销售有限公司	经理	
9	宋晖珲	女	1978.08	广东苏宁易购销售有限公司	人力资源经理	

3.项目团队分工及特色

（1）团队分工

团队成员具体分工如下：

倪春丽：培训项目整体规划，组织培训项目实施，《以茶润心，以礼待客》等培训课程开发。

邹德军：校企沟通协调，《粤商文化与职业道德》等培训课程开发。

何美贤：《社群运营模式与案例解析》等培训课程开发，协助开展技能等级认定。

袁年英：《核心商业法律法规解读》等培训课程开发，协助开展技能等级认定。

房照：《商务洽谈基本礼仪及策略》等培训课程开发，协助开展技能等级认

定。

倪利：《物流精神，存于匠心》等培训课程开发，协助开展技能等级认定。

黄淑雯：《基于大数据的商务分析》等培训课程开发，协助进行校企沟通协调、培训项目的宣传与推广、培训活动组织。

杨海琴：培训项目整体规划，校企沟通协调。

曾燕华、宋晖珲：拟定培训计划，组织企业师资开发培训课程，培训活动组织，组织开展职业技能等级认定，项目宣传与推广。

（2）团队特色

①项目团队校企融合、优势互补、结构合理。项目团队共有教师 10 名，其中校内专任教师 7 名，企业教师 3 名。专任教师中研究生学历 7 位，占 100%；副高级专业技术职务以上教师 4 人，占 57.14%；“双师型”教师 7 人，占 100%。项目负责人是校教学名师，政治素质硬，业务能力优，育人意识强，10 年以上企业培训经验丰富，担任商务管理技术应用中心负责人。校内项目成员师德师风良好，均为苏宁智慧零售卓越班等协同育人项目和双十一物流现场管理等技术服务项目参与成员，具备企业工作经历及社会服务经验；主持多项粤商文化、商务礼仪、中国传统茶文化、连锁经营管理、商务数据分析课题，智慧零售领域教科研成果丰富。团队中邹德军为省级专业领军人才、省级教学名师、省级劳动模范，房照为广州市礼仪协会副会长，袁年英、何美贤、倪利分别担任工商企业管理、商务管理、物流管理专业负责人，黄淑雯为校骨干教师、培英育才计划“青年后备人才”培养对象。企业教师均为企业中、高层管理人员，担任人力资源经理、总经理助理等职务，人力资源管理工作经验丰富。

②校企教师分工明确、协作有序，执行力强。在项目规划方面，校企双方共同开展培训需求调研，制定建设方案与培训计划。在培训课程开发方面，校方负责职业道德特色课程及数字化管理技术职业技能培训课程的设计和内容开发，教材（讲义）、课件、学习材料、题库等培训资源建设；企业方负责技能认定岗理论知识、职业技能培训课程体系设计，主干培训内容开发及相关培训资源建设。在培训实施方面，双方共同进行培训组织、培训效果评估、职业技能认定工作。在培训项目推广方面，校内教师依托职教集团、面向合作企业进行培训服务宣传，企业方面向集团内企业及关联企业、上下游合作企业进行宣传推广。双方具有多年校企合作开展协同育人项目、教科研项目经历，合作渊源深厚。

二、建设单位

1.牵头建设单位

单位名称	广东工贸职业技术学院		
单位地址	广州市天河区广州大道北963号		
单位联系人姓名	倪春丽	单位联系人电话	13650882988
单位简介	（限600字以内） 广东工贸职业技术学院是省政府直属的全日制普通高等职业院校，广东省示范性高等职业院校，广东省18所全国一流高职院校建设单位之一，广东省安全文明校园。 学校教育教学场所宽广，教学仪器设备先进，管理运行机制良好。建有23个校内实训基地（其中有4个中央财政支持高职教育实训基地、7个省级高职高专教育实训基地、1个省级高技能人才实训基地）。1个省级公共实训中心、9个省级高职教育大学生校外实践教学基地、1个省级协同育人中心，170个实训实验室，787个校外实践教学基地。 近年来，学校对接广东省规划发展的七大支柱产业、九大战略新兴产业、六大未来产业和十大重大科技产业集群，依托优势专业构建了测绘地理信息技术、模具智能制造、虚拟现实应用技术等10个专业群。以校企合作产业园为纽带，与龙头企业共建了测绘地理信息、智能制造、信息安全、VR/AR、新能源汽车等5个新工科特色产业学院和1个创新创业学院，培养行业化、个性化卓越技术技能人才。现有专业44个，其中国家级骨干专业4个，中央财政支持的重点专业2个，省级一类品牌建设专业3个，省级二类品牌建设专业3个，省级高职教育示范性专业4个，省级高职教育重点专业9个，省级现代学徒制人才培养试点专业8个，省一流高职院校高水平专业建设项目9个，高职本科协同育人专业4个。学校在2019年成为国家首批“1+X证书制度试点”院校，目前已获得“1+X”证书制度试点专业30个55种，新建2个“1+X”证书实训考证基地。		

2. 共建单位（如无可留空）

序号	单位名称	单位性质	联系人	联系电话
1	广东苏宁易购销售有限公司	企业	曾燕华	18666085082
2				
3				

3. 多元协同建设机制

（填写多个单位间的分工情况、项目参与情况和协同建设机制，如只有 1 个建设单位，此栏不填。）

1.项目分工

（1）广东工贸职业技术学院：负责项目的整体规划，负责部分培训课程的内容开发、资源制作和培训实施，校方培训师资队伍建设，提供培训场所，协助进行职业技能等级认定，面向社会进行项目宣传推广，负责项目经费管理等。

（2）广东苏宁易购销售有限公司：联合校方进行培训项目规划，负责主体培训课程的内容开发、培训资源制作和培训实施，企业方培训师资队伍建设，提供培训场所，组织职业技能等级认定，面向本集团单位和关联企业进行项目宣传，执行激励计划等。

2.项目参与情况

校方与企业方形成命运共同体，共同推进项目开展，服务企业员工和职业准进入者，提升学员的就业能力和就业质量。

3.协同建设机制

形成资源共享，成本共担，利益共享的协同建设机制。双方签订项目合作协议，明确各自权利义务。共同组建管理小组和各工种培训小组，共同开发培训内容及实施培训活动。

三、项目基础

（主要根据项目申报条件条理撰写，限 1 页面）

1. **具备 4 期次物流岗和零售岗培训实践**。（1）物流现场管理服务项目。2018 年起至今，校企双方连续 3 年开展“物流现场管理服务”社会服务项目，面向物流操作岗和管理岗提供仓储配送、物流作业管理等技能培训，培训学员 638 人；（2）苏宁智慧零售卓越班项目。2018 年，双方面向高潜质学员开设“苏宁智慧零售卓越班”，联合培养运营、技术、管理多通道新零售终端运营管理拔尖创新型人才，培养学员 14 人。

2.**培训师资德艺双馨，结构合理**。本项目培训师资由校方教学名师与企业优秀内训师组成，专兼结合、优势互补，培训经验丰富。（1）项目负责人倪春丽副教授持有人力资源管理师、心理咨询师等职业资格，常年担任企业管理咨询顾问和培训顾问，近 5 年主持《物流现场管理服务》等横向课题到帐经费累计 87.89 万元，开展团队建设、企业文化建设等十余个企业培训项目，能够主持、推动项目建设和不断完善；（2）校方培训师资由企业工作经验丰富的“双师”型教师组成。团队成员持有人力资源管理师、物流管理师等中、高级职业资格证；已开发《连锁经营管理》等在线开放课程二十门以上；常年为企业提供人力资源管理培训、财税管理培训、礼仪培训、员工心理援助等服务；（3）企业方遴选中高层管理人员以及一线生产能手、技术能手担任培训师，实战经验丰富且带教能力突出。

3.**实训条件完备**。校方建有 2 个国家级“双师型”教师培养培训基地、在线教育平台、省级商务管理实训基地、智慧物流实训基地、虚拟商业社会跨专业综合实训中心等培训场所。企业是广东省首批产教融合型企业，拥有设备先进的培训场所，已取得电子商务师等 8 个岗位（工种）职业技能等级认定资质，已建立“苏宁宝典”在线学习平台。

4.**校企合作关系稳定**。近年来双方建立紧密合作关系，先后共建广东工贸商务管理协同育人中心、广东工贸商务管理技术应用中心、省级广东工贸物流管理专业苏宁大学生校外实践教学基地，共同开展卓越班协同育人项目、技能竞赛、横向项目、纵向课题研究等，校企合作积淀深厚。

四、建设目标

（结合项目申报指南的建设目标进行撰写，条理列出，其中应有部分指标为量化可考量指标，限 1 页面）

1.整体目标

落实党十九大提出的“建设知识型、技能型、创新型劳动者大军”要求，服务广东省商贸流通产业转型升级需要，聚焦智慧零售终端运营管理岗位群从业人员的培训需求，将我校商务管理专业群的整体优势与广东苏宁易购销售有限公司的运营管理技术领先优势相结合，建立紧密对接产业链、创新链的培训体系，开展企业职业技能等级培训与认定，助推劳动者提高就业质量。

2.具体目标

（1）根据《国家职业技能等级标准》和行业产业当前生产实际，深入研究智慧零售终端运营管理岗位群能力需求，把握技术技能发展趋势，全面开展线上、线下培训内容开发，完成“采购员、电子商务师、商品营业员、收银员、客户服务管理员、连锁经营管理师、快件处理员、快递员”8 个工种培训包，形成教材（讲义）、课件、学习材料、题库等培训资源。

（2）面向广东苏宁易购销售有限公司及广州苏宁红孩子母婴用品有限公司、广东苏宁小店商贸有限公司、广东粤宁物流有限公司等关联公司共 23 家企业在岗职工，以及企业上下游产业链及主营业务关系密切的其他企业在岗职工开展技能培训，培训学员 200 人以上。

（3）通过项目建设，打造一支能胜任企业员工技能培训和认定的高水平社会服务师资队伍。教师通过课程开发与培训实施，能深刻把握行业发展态势，熟悉典型岗位技术要求，能根据岗位需求进行培训内容开发，制作高质量培训资源，能胜任培训实施和技能认定，彰显行业气质，成长为既擅长企业运营管理又能有效开展教学活动的“双师型”教师。

五、项目建设思路

（含项目建设思路、实践研究方法等，可扩充页面，但不超2个页面）

（一）项目建设思路

为深入贯彻习近平总书记关于技能人才工作的重要指示精神，根据《国家职业教育改革实施方案》、《广东省国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》关于职业院校全面发展职业培训要求，本项目以提高智慧零售终端运营管理岗位人员技能水平为目标，以校企协同开展职业技能培训与等级认定为核心任务，不断提高培训管理机制、培训内容体系、培训方法手段、培训资源建设、师资队伍建设等各个方面的整体水平，最终建设成为培训效果良好、可复制推广、社会影响力大的职业技能典型培训项目。项目建设思路归结如下：

1.加强组织管理，采用“管理小组+工种小组”运行模式，以职业技能认定工种为单位组建培训小组负责子项目培训包的资源开发、培训实施和技能认定，实现项目高效运转。

2.跟踪分析产业界需求，加强校企合作和资源共享，开发与国家职业技能标准相匹配、与产业界同步的先进培训内容，积淀培训资源。

3.以职业能力提升为重点，采用师带徒、情景教学等先进培训方法，运用现代信息化教学手段，建立高效能职业能力训练体系。

4.在整合校企双方现有培训场所和设施设备资源基础上，依据职业（工种）特点及认定规范，系统化升级产教融合型实训基地，全面覆盖职业技能认定项目。

5.建立技能认定培训师、考评员与管理人员的定期培训、交流机制，建设一支具备高水平、拥有较强的可持续发展潜力，长期稳定的双师型培训与管理队伍。

6.建立项目培训成效跟踪机制，根据反馈结果完善项目设计，不断提升项目培训成效。

7.建立激励机制，将员工收入待遇与岗位、职级相挂钩，激发员工积极参与职业技能等级认定与培训，提高项目的社会影响力。

（二）实践研究方法

1.调查研究法。通过问卷调查、实地调查、座谈等方式，全面了解培训需求，收集培训建议，广泛听取教育研究专家和企业专业人士对培训资源建设的意见。

2.文献研究法

查阅国内外有关企业员工职业培训、技能认定的论文、著作、报道等，寻找项目实施的理论依据以及可资借鉴的优秀经验。通过文献研究启迪项目组成员的思想，开阔研究思路。

3.经验总结法

根据前期多个周期教学运行的实际经验，进行理论提升和实践创新，作为本项目的研究基础。

4.行动研究法

通过对培训项目工作的反思与研究，发现、分析工作中存在的问题，采取改进措施，拟定改进计划，实现培训课程的迭代升级。

六、项目建设方案

（主要结合项目申报指南的建设内容和项目实际情况进行撰写，可按扩充页面）

1.组织管理

（1）项目管理。本项目为采购员等 8 个职业（工种）的等级认定提供培训支持（如表 1 所示）。

表 1 企业开展认定工作的职业（工种）

序号	职业（工种）名称	职业编码	职业技能等级
1	采购员	4-01-01-00	4、3
2	电子商务师	4-01-02-02	4、3
3	商品营业员	4-01-02-03	3、2
4	收银员	4-01-02-04	3、2
5	客户服务管理员	4-07-02-03	3、2
6	连锁经营管理师	4-01-02-06	4、3
7	快件处理员	4-02-07-09	5、4
8	快递员	4-02-07-08	5、4

为有效、有序开展职业技能等级培训与认定工作，成立管理小组和各工种培训小组（如图 1 所示），明确分工，落实责任。

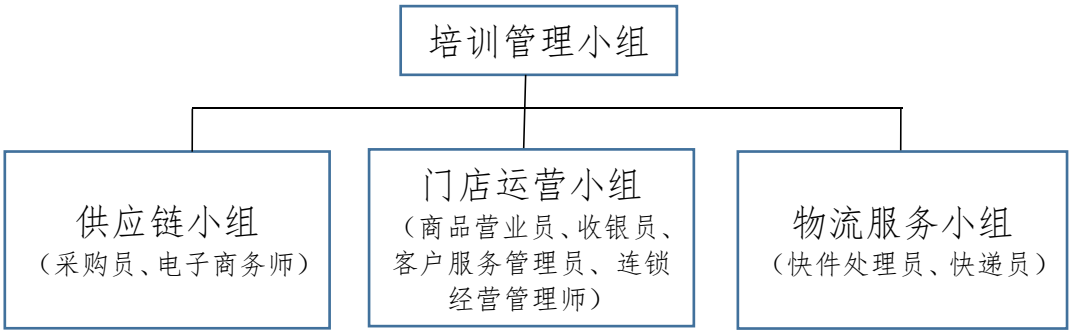

图 1 培训项目组织结构图

各小组职责如下：

培训管理小组：负责拟定培训项目工作计划，健全管理办法；组织实

施技能培训；培训项目经费的管理、使用；培训场所和设施设备的建设及管理；培训项目效果评估；项目报告编写等工作。

工种培训小组：成立供应链小组、门店运营小组、物流服务小组，负责 8 个工种的培训内容开发、配套教材和试题库建设、培训实施、技能认定等工作。

（2）培训管理与质量保障：项目管理整体纳入学校及企业 ISO9001 质量管理体系，做到培训质量全过程监控，及时收集学员反馈意见，把好培训质量控制关。

（3）培训场地设施：优先保障培训项目所需的教学资源及生活场地设施。

2.内容设计

（1）培训内容整体设计。基于《国家职业技能标准》和工作岗位实际情况，以职业能力为导向，突出新知识、新技术，注重工匠精神和职业道德养成，对采购员等 8 个工种的职业道德、理论知识（含基础知识和专业知识），技能操作进行培训内容设计，建立整体覆盖的能力培训框架，培训内容体系如表 2 所示。

（2）培训课程设计。企业方根据职业技能标准进行已有内训课程转化和新增培训课程开发。校方发挥教师在粤商文化、茶文化、商务礼仪等方面特长，为企业定制开发《粤商文化与职业道德》、《以茶润心，以礼待客》、《物流精神，存于匠心》、《服务礼仪与职业素养》等职业道德培训专题；发挥教师在数据分析、营销策划等领域的专长，为企业定制开发《基于大数据的商务分析》、《社群运营模式与案例解析》、《门店运营管理数据分析》等职业技能培训专题，形成培训体系中的特色课程。

表 2 企业职业技能等级认定培训内容框架

序号	岗位（工种）		培训学时	培训内容*		部分培训专题（校方开发）
				理论知识	技能操作	
1	采购	四级	200	职业道德，采购管理应知应会，美陈标准及注	产品知识，市场行情，大数据分析，	粤商文化与职业道德（4 学时）；基

	员			意事项，门店资产管理，销售沟通技巧，市场分析，人员管理	供应链搭建与管理，客户关系管理，商务谈判	于大数据的商务分析（8 学时）
2		三级	230	职业道德，采购管理应知应会，美陈标准及注意事项，门店资产管理，销售沟通技巧，市场分析，人员管理	产品知识，市场行情，大数据分析，供应链搭建与管理，客户关系管理，商务谈判，项目分工，项目统筹管理，项目协调，外交	粤商文化与职业道德（4 学时）；基于大数据的商务分析（8 学时）
3	电子商务师	四级	120	职业道德，基础知识，网络使用，网络营销，电子交易	网络使用，网络营销，电子交易	粤商文化与职业道德（4 学时）；社群运营模式与案例解析（4 学时）
4		三级	80	职业道德，基础知识，网络使用，网络营销，电子交易	网络使用，网络营销，电子交易	粤商文化与职业道德（4 学时）；社群运营模式与案例解析（4 学时）；商务洽谈基本礼仪及策略（4 学时）
5	商品营业员	三级	24	职业道德，基础知识，基础管理，产品知识，销售技巧，售后服务	商品管理，销售技巧，售后服务	服务礼仪与职业素养（4 学时）
6		二级	24	职业道德，基础知识，基础管理，产品知识，销售技巧，售后服务	商品管理，销售技巧，售后服务	服务礼仪与职业素养（4 学时）
7	收银员	三级	24	职业道德，基础知识，收取现金，现金管理，顾客服务	收取现金，现金管理，顾客服务	服务礼仪与职业素养（4 学时）
8		二级	24	职业道德，基础知识，基本业务，顾客服务，	基本业务，顾客服务，客诉处理，突	服务礼仪与职业素养（4 学时）

				客诉处理，相关业务	发事件处理等相关业务	
9	客户服务管理员	三级	120	职业道德，客户服务的基本概述，客户服务的基本服务规范及流程，客户服务的业务学习，客户服务的系统操作，客户服务沟通技巧，客服问题与投诉	产品与客户服务，客户服务的系统操作，客户服务沟通，客服问题及投诉处理	以茶润心，以礼待客（4 学时） 客户情绪引导与沟通技巧（4 学时）
10		二级	140	职业道德，客户服务的职业素养，客服销售服务流程，客户服务的沟通管理，客户服务的服务模型管理手册，客户投诉管理	客服销售服务流程，客户服务的沟通管理，客户服务的服务模型管理手册，客户投诉管理	以茶润心，以礼待客（4 学时） 客服达人的职业美感塑造（4 学时） 核心商业法律法规解读（4 学时）
11	连锁经营管理师	四级	120	职业道德，连锁店的基本概念，产品管理，营销管理，营运管理，人员管理，财务管理，项目管理	经营分析，活动策划与组织，外拓与异业合作，社群运营，客户投诉处理	粤商文化与职业道德（4 学时）； 门店运营管理数据分析（8 学时）
12		三级	80	职业道德，连锁店的基本概念，产品管理，营销管理，营运管理，人员管理，财务管理，项目管理，信息与数字化管理	项目管理，绩效管理，市场开发管理，财务管理，客户投诉处理	粤商文化与职业道德（4 学时） 门店运营管理数据分析（8 学时） 社群运营模式与案例解析（4 学时）
13	快件处理员	五级	24	职业道德，基础知识，总包接收，快递分拣，总包分发，快件信息管理	总包接收、分发，快递分拣，快件信息管理	物流精神，存于匠心（4 学时）
1		四	24	职业道德，基础知识，	总包接收、分发，	物流精神，存于匠

4		级		总包接收，快递分拣，总包分发，快件信息管理	快递分拣，快件信息管理	心（4 学时）
15	快递员	五级	24	职业道德，基础知识，快件收寄，快件派送，客户服务	快件收寄，快件派送，客户服务	物流精神，存于匠心（4 学时）
16		四级	24	职业道德，基础知识，快件收寄，快件派送，客户服务	快件收寄，快件派送，客户服务	物流精神，存于匠心（4 学时）

*说明：部分岗位（工种）培训内容框架相同者，按不同等级技能要求依次递进，高级别包含低级别的要求。

3.资源开发

（1）企业职业技能等级认定标准。根据苏宁对劳动者业务技术水平要求，结合国家职业规范制定《企业职业技能等级认定标准》，以企业师资为主进行开发。

（2）培训大纲、教材等学习材料。①根据年度职业技能等级认定计划，梳理培训课程清单，编写各岗位（工种）各等级培训大纲；②参考市场上已发布的国家职业技能考证教材、结合岗位实际编写培训教材（讲义），制作培训课件；③录制微课等学习资源。

（3）题库与试卷。卷库、试题围绕对应岗位（工种）职业等级认定标准，参考国家试题库内容，采用选用或自主开发的方式完成。项目组成员协助公司职业技能等级认定中心统一组织开发编制试题。

4.培训方式

线上、线下相结合，采用多种培训方式，注重提升学习者技术技能水平和实际生产能力。

（1）讲授法。部分理论知识、职业道德培训以讲座、直播的方式进行，帮助学员理解重点、突破难点，了解新技术、新方法等前沿动态。

（2）视听法。部分理论知识、职业道德培训制作成线上课程，以视频、动画、文档的方式呈现，学员利用碎片化时间进行自学，培训教师提供辅

导。

（3）体验式培训法。技能培训多采用以师带徒（一对一带岗实训）、情景模拟、行为塑造、角色扮演等体验式培训法，帮助学员掌握基本的岗位技能。

5.考核评价

以职业技能认定考核作为培训课程的考核评价方式，包括“理论知识考试和操作技能考核”与“定级评价”两种方式。考核时间根据每年公司职业职业技能等级认定工作计划进行安排。

（1）理论知识主要考查员工的应知水平，以《岗位规范》规定的专业知识为基本内容，突出新知识、新技术。在指定考场集中进行，采用百分制线上闭卷考试，满 60 分为单项成绩合格。

（2）操作技能主要考核员工应会能力，以《岗位规范》规定的专业技能为基本内容，突出岗位技能的应用和创新能力。在指定的作业场所或模拟操作现场集中进行，采用百分制现场评分，满 60 分为单项成绩合格。

（3）工作表现主要考察员工的在岗综合情况。考评内容主要有职业道德、工作绩效等，采用百分制评定，满 60 分为单项成绩合格。

6.培训基地

（1）广东苏宁易购销售有限公司及关联企业：企业自行搭建的会议室、培训教室已配备监控、录像、视频、音响等设施设备，用于理论知识培训；企业办公区、终端门店、实训教室等实践操作场所配置有计算机系统、网络系统、手持终端、派送车辆等设施设备，用于技术技能培训。

（2）广东工贸职业技术学院：建有“教学、科研、社会服务、职业技能鉴定、培训、竞赛承办”多功能集合的产教融合实训基地，其中包含商务管理、智慧财务 2 个省级实训基地，实训基地面积 7583 平方米，设备价值 2110 多万元，提供实训工位 2306 个，可开展理论知识与技术技能培训。

（3）线上学习平台；学校已建立优慕课线上教学平台；公司已开发线上学习平台“苏宁宝典”，覆盖供应链、仓储、零售、财务、人力资源管理等各个板块，提供百门线上课程供学员自主学习。

7.团队建设

项目组整合校方和企方人才资源，打造高水平培训团队。

（1）校方遴选中级及以上职称优秀教师、企业遴选从业经验 2 年以上并任职中高层管理者人员者担任培训师，发挥师资专长，倾力打造擅长于职业资格培训与认证的“双优”培训团队。

（2）通过培训内容开发、培训资源制作、培训项目实施等工作的开展提高团队培训实战能力。

（3）促进资源共享，学校教师进行企业锻炼拓展行业视野、提升实践技能水平，企业导师参加学校教学能力培训提高课程开发与带教能力。

8.成效跟踪

（1）反应评估。培训课程结束时通过问卷调查、访谈、观察法等方式了解学员对于培训课程、培训师和培训组织的满意度。

（2）学习评估。根据职业技能等级认定通过率度评估学员对于培训内容的吸收和掌握程度。

（3）行为评估。通过问卷调查、行为观察、访谈、绩效考核等方式评估培训对于学员工作行为的改变程度。

（4）结果评估。通过对学员的绩效考核、晋升情况、培训成本效益分析等方式评估培训对于企业绩效带来的影响。

9.激励机制

公司制定《广东苏宁易购销售有限公司技能等级与职级晋升、薪酬待遇相挂钩办法》，鼓励员工参加技能培训与认定，从而充分调动员工工作激情，发挥岗位技能员工的潜能和智慧、提升业务技能。

（1）职级晋升。建立和完善高技能人才选拔培养聘任机制和晋升路径。

（2）薪酬待遇。实行职业技能等级与工资待遇挂钩，实现技高者多得。

（3）培训运用。通过内外部培训、标杆企业交流等方式促进员工技能水平再提升。

（4）荣誉评选。获得技师和高级技师证书的技能类员工，优先参加公司内部各种荣誉以及外部技师荣誉评选。

（5）个人发展。认定通过人员可优先与行政职务晋升人员享受同等薪酬待遇及相关补贴。

七、项目创新

（条理列出，限 1 页面）

1.校企双主体联合开发项目，推动供给侧与需求侧对接。本项目由双高校广东工贸职业技术学院省级商务管理高水平专业群联合商贸流通业龙头企业广东苏宁易购销售有限公司共同开发与实施。校方发挥人才培养、双师型教师团队、科研成果等方面优势，企业发挥在技能人才培养、评价、使用、激励方面的主体作用，校企合作推进职业技能培训，为企业自主开展技能人才评价工作提供支持。项目面向智慧零售终端运营管理岗位群 8 个典型岗位编制企业认定规范、开发职业技能培训资源包并实施培训，以苏宁集团为基点向全行业进行辐射，推动学校社会服务供给侧与产业需求侧紧密对接。

2.聚焦终端运营管理岗位，促进典型职业人群技能提升。现代大型企业集团通常分工明确，岗位数量众多，层级复杂，由此带来多元的培训需求，仅提供某一种岗位培训不符合企业实际，但不进行市场细分又难以形成质量优势。本项目整合双方优质资源，适度聚焦，面向物流服务、门店运营、供应链等智慧零售终端运营管理岗位群，提供初级和中级两个层级技能培训，未来将逐渐拓展至高级技能、技师层次，从而满足不同层次主体提高技能水平、提升就业质量的需求。

3.重视文化传承，对接数字化管理技术，创新职业培训思路。本项目基于师资团队在粤商文化、茶文化、课程思政等领域的人文社科研究成果，开发《粤商文化与职业道德》、《以茶润心，以礼待客》、《物流精神，存于匠心》等特色课程，深化企业文化建设的内涵；对接终端运营管理数字化技术、社群运营新模式开发培训课程，提高员工面向数字化时代的职业适应力。

4.线上线下培训方式相结合，适应学习者学习特点。针对学员主要为企业在岗职工的情况，采用线上线下相结合的培训方式。其中技能培训主要采用线下在岗实训方式，师傅指导徒弟提升技能水平；理论知识培训以线上培训方式为主，学员灵活利用碎片化时间进行学习；职业道德培训以线下体验式培训方式为主，促进意识水平提升和人格修养完善。

八、项目推广价值

（条理列出，限 1 页面）

1.提升从业者素能水平，助力商贸流通产业转型升级。广东省“十四五”规划指出“要提升现代服务业发展能级，推动生产性服务业向专业化和价值链高端延伸、生活性服务业向高品质和多样化升级，着力提高服务效率和服务品质，努力构建优质高效、布局优化、竞争力强的服务业新体系”。在商贸流通领域，传统零售业与现代物流、电子商务等现代服务业融合共生，转型升级成智慧零售业，本项目共建单位苏宁易购便是线上线下融合发展引领零售发展新趋势的典型企业。产业转型升级引发人才素能水平升级的需求，需要“建设知识型、技能型、创新型劳动者大军”。本项目通过校企协同开展职业技能等级认定培训，带动智慧零售从业人员与新技术、新工艺、新规范接轨，为提高产业竞争力和汇聚发展新动能提供人才支持和智力支撑。

2.凝练技术和文化研究成果，沉淀继续教育优质资源。本项目由“学校名师+企业骨干”组成团队负责培训内容设计与资源开发，建立整体覆盖的能力培训框架，形成典型岗位培训包等继续教育资源。培训内容凝练了团队在总部经济商务管理技术和传统文化传承方面的研究成果，具有学术价值；培训资源围绕工种进行打包，为培训项目基于合作企业、面向全行业进行复制和推广奠定基础。

3.创新社会服务模式，发挥辐射示范作用。项目充分发挥多方主体作用，推动共同建设、共同管理、共享资源，将员工培训、教师专业化发展、科技创新有机结合，促进产教融合、科教融合，是社会服务模式创新的有益探索。通过充分发挥我校国家示范性职业教育集团影响力以及苏宁易购集团在产业生态链中的号召力，加强培训项目的应用和推广，可以为同类院校开展社会服务提供参考和借鉴，形成辐射示范作用。

九、建设步骤及时间进度安排

（限 1 页面）

1.2021.10-2022.01：完善培训项目建设方案，制定阶段性行动计划；明确团队成员分工和职责；根据工种组建子项目小组，落实责任人，形成小组工作方案；加强校企之间的沟通协调，进行已有培训资源的比对、整合，建立待开发课程清单，认真做好项目管理和实施工作。

2.2022.02-2022.08：更新企业培训课程，开发校方定制特色课程，完善课件、教材、微课、题库等培训资源，建立各工种培训包；实施第一期职业技能等级认定培训计划；加强对培训团队的管理和指导，组织相关的培训、交流、研讨活动，落实企业锻炼、标杆企业调研，提高团队教师课程建设和培训水平。

3.2022.09-2023.08：实施新一轮职业技能等级认定培训计划，对培训资源进行迭代升级，优化培训方案；重视项目推广，立足苏宁集团，面向上下游企业及百果园、全成地信、红海等广东工贸职教集团单位加强宣传，扩大培训项目的覆盖面，促进培训资源的共享服务。

4.2023.09-2023.10：总结项目经验，凝练产教融合社会服务成果，撰写项目验收报告，推动培训项目持续推进。

十、建设单位保障机制

（限 1 页面）

1. 制度保障。学校高度重视质量工程项目的建设和管理，根据《广东省高等学校教学质量与教学改革工程项目管理暂行办法》（粤教高（2009）77 号）、《广东省高等学校教学质量与教学改革工程专项资金管理暂行办法》（粤教财（2009）130 号）和学院相关规章制度，结合学院专业建设实际，制定了《广东工贸职业技术学院教学质量与教学改革工程项目管理办法（试行）》。项目管理办法对项目分类、管理职责、申报立项、检查验收、资金预算与使用、经费管理与报销、监督管理与绩效考评等工作进行规范，提供指引。在项目实施方面，学校制定出台了《广东工贸职业技术学院社会培训工作管理与收入分配办法》（粤工贸院〔2019〕130 号）等培训管理制度，完善了培训工作管理制度。

2.资金保障。根据质量工程项目管理制度，我校省级以上项目有拨付资金的，学院根据相关文件精神按照 1:0.3～1 给予资金配套。省级以上项目未拨付资金的，学院参照同级别项目经费拨付标准，学院给予资助。此外，我校省级商务管理专业群“十四五”建设规划明确了“商务管理专业国际职业培训中心”建设任务，提出“深入研究‘一带一路’沿线部分国家相关产业岗位群能力需求，积极与政府、行业及社会等多类技能培训机构展开多方位合作，开展商务管理专业领域的专项能力培训”的建设举措。本项目是培训中心重点打造项目之一，将获得专业群建设配套资金用于项目开发与实施。

3.人员保障。本培训项目师资专兼结合，以校企双方管理层和中青年骨干为主，团队成员企业工作经验丰富，高级专业技术资格和职业技术资格持有率高，有良好的团队协作精神，能够有效整合各自所在组织的人、财、物资源，有能力圆满完成项目建设目标。

十一、经费筹措及预算安排

（限 1 页面，包括总经费预算、经费来源、经费安排等）

本项目总经费预算共 10 万元。

经费来源包括：（1）商务管理重点专业群建设经费；（2）省继续教育质量提升工程专项经费及学校配套经费；（3）政府技能提升补贴。

经费安排如下表所示：

表 4 课程建设预算表

序号	支出科目	金额(元)	计算根据及理由
1	培训资源开发	60000	开发培训资源包
2	劳务费	28000	课程开发、培训实施、认定产生的劳务费
3	材料费	2000	打印、复印资料、办公用品等
4	交通费	3000	出差补助、租车费用等
5	培训费	5000	参加课程开发培训，参加学术及行业会议
6	其他	2000	其他杂项支出
合 计（元）		100000	

十二、其他说明

（如没有可留空）

1.共建单位概况

苏宁创立于1990年，在境内外拥有两家上市公司，全球28万名员工，服务6亿用户，位居中国民营企业前三强。2019年，苏宁易购再次位列《财》全球500强并且在2019年《中国500最具价值品牌》中，以2691.81亿元的品牌价值位居零售业第一位。截至2019年，全场景苏宁易购线下网络覆盖全国，拥有苏宁广场、苏宁易购广场、家乐福社区中心、苏宁百货，苏宁小店、苏宁零售云，苏鲜生、苏宁极物、苏宁红孩子、苏宁体育、苏宁影城、苏宁汽车超市等“一大两小多专”各类创新互联网门店13000多家，稳居国内线下网络前列；苏宁易线上通过自营、开放和跨平台运营，跻身中国B2C行业前三。

苏宁易购旗下广东苏宁易购销售有限公司属于互联网零售服务企业，业务范围涵盖零售服务售前、售中、售后，连锁经营产品多元化，区域覆盖广州、佛山、清远、韶关、肇庆、云浮、罗定、中山、珠海、湛江、阳江、茂名、江门。广东苏宁易购关联企业包括广州苏宁红孩子母婴用品有限公司、广东苏宁小店商贸有限公司、广东粤宁物流有限公司等23家关联公司，业务范围涵盖批发零售、运输业、仓储业。为建立企业内部各岗位（工种）人才评价体系，统一培训、评价、适用、激励方面标准，《广东苏宁易购销售有限公司职业技能等级认定实施方案》及本项目培训方案也适用于广东苏宁易购销售有限公司控股的子公司、分支机构、业务范围的关联公司，以及与公司建立长期校企合作关系的院校实习生。

2.企业人员构成、人才分布情况

截止2020年12月底，广东苏宁易购公司及关联公司职工队伍1785人，其中技能人才（初级工及以上）216人，占职工总数12.1%。技能人才中，男职工107人，占总数49.5%。各类技能人才主要以高技、高中、大专学历为主，共184人，占总数85.2%。技能人才年龄结构分布主要集中在40岁以下，共205人，占总数95%。

十三、项目推荐意见

1. 项目团队成员签名

	姓名	项目任务分工	签名
项目负责人	倪春丽	项目规划，课程设计，资源开发，培训实施，整体统筹	
项目成员	邹德军	校企沟通，课程设计，资源开发，培训实施	
项目成员	何美贤	课程设计，资源开发，培训实施，技能认定	
项目成员	黄淑雯	课程设计，资源开发，培训实施，技能认定，宣传推广	
项目成员	房照	课程设计，资源开发，培训实施，技能认定	
项目成员	袁年英	课程设计，资源开发，培训实施，技能认定	
项目成员	倪利	课程设计，资源开发，培训实施，技能认定	
项目成员	杨海琴	项目规划，校企沟通，整体统筹	
项目成员	曾燕华	计划制定，组织培训与认定，宣传推广	
项目成员	宋晖珲	计划制定，组织培训与认定，宣传推广	

2. 项目建设单位保障承诺及推荐意见

按计划开展建设，同意推荐。 单位名称（公章）：广东工贸职业技术学院 2021 年 10 月 17 日

3. 联合建设单位意见（如无可留空）

单位名称	意见及公章
广东苏宁易购销售有限公司	同意申报并开展项目建设。 （单位公章） 2021 年 10 月 17 日
	（单位公章） 年 月 日
	（单位公章） 年 月 日

4. 推荐单位意见

（通过地市教育局、教指委或有关行业协会推荐的项目须由推荐单位填写推荐意见。）

同意推荐

单位名称（公章）：

2021年 10月 18 日

十四、项目申报材料附件清单

1.广东苏宁易购销售有限公司开展职业技能认定函

2.物流岗和零售岗培训实践

3.培训师资社会服务经历与职业资格证持有情况

4.实训基地立项或认定、验收证明

5.校企合作框架协议

6.项目建设方案