



# 漳州城市职业学院

## 企业参与高等职业教育人才培养 年度报告(2023)



2023年1月



# 目 录

一、 导言 .....	- 1 -
二、 企业和学校概况 .....	- 1 -
1. 企业简介 .....	- 1 -
2. 学校专业概况 .....	- 1 -
三、 开展多样化的产教融合、校企合作 .....	- 3 -
1. 合作项目内容安排 .....	- 3 -
2. 合作相关要求 .....	- 5 -
3. 组织管理 .....	- 6 -
(1) 指导教师职责 .....	- 6 -
(2) 学生守则 .....	- 7 -
四、 产教融合 校企合作成果 .....	- 7 -
1. 人才培养质量提升明显 .....	- 7 -
2. 企业成交量显著，促品牌知名度有所提升 .....	- 8 -
3. 未来展望 .....	- 8 -

## 一、 导言

为深入贯彻落实党的十九大、十九届历次全会精神 and 二十大精神，落实《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》《教育部等六部门关于印发〈职业学校校企合作促进办法〉的通知》等文件相关要求，我院积极探索校企合作、产教融合发展模式，明确合作双方权责，实现校企双方优势互补，更好促进校企双方合作共赢。

## 二、 企业和学校概况

### 1. 企业简介

福建片仔癀化妆品商贸有限公司成立于 2021 年 7 月 19 日，目前注册资本 15000 万元。目前主营业务为片仔癀旗下品牌化妆品、日化品的线上销售，截止目前拥有 2 家天猫旗舰店，以及抖音、快手、拼多多等 5 家自营旗舰店。同时品牌授权线上经销商入驻阿里巴巴、天猫超市、京东、苏宁易购、唯品会等各大电商平台，通过自营及分销等多渠道多方位延伸发展。

### 2. 学校专业概况

漳州城市职业学院经济管理系秉承“开放办学·能力培养·职业规范养成”的办学理念，推进教学改革，立足漳州，面向全省，坚持专业建设与区域经济相结合。围绕“三过硬、三必须、四学会”全程育人主线，培养懂学习、会做事、善合作、爱岗敬业的现代商贸服务业人才。历经十来年的砥砺前行，探索发展，专业结构不断调整，不断优化，确立对接区域的经济主导产业，以“互联网经济”为核心的办学方向。

构建现代财经和互联网商务两大专业群，建设以“一心·两群·两中心·三基地”的专业布局架构。

“一心”——以互联网经济为核心，围绕“互联网”这一主题，构建全系专业分布和专业设置新架构。

“两群”——建设以“现代财经专业群”和“互联网商务专业群”为主体的两大专业群；其中“现代财经专业群”设置：财务管理、统计与会计核算和互联网金融三个专业，构建“岗证课训一体”的人才培养模式；“互联网商务群”设置：电子商务、工商企业管理、国际贸易实务、商务英语四个专业，构建“校企合作·双模互动”的人才培养模式。

“两中心”——建设“现代财经示范性技能实训中心”（主要开展职业技术专项技能与竞赛的训练工作）和“互联网商务生产性实训中心”两大实训中心（主要开展产教融合的电商专项生产性实训）。

“三个基地”——构建“漳州电子商务（及跨境电商）人才孵化基地、电子商务技术服务中心、电子商务创业训练基地”三大基地。

电子商务专业是经济管理系互联网商务专业群的主干专业，辐射带动其他专业的发展。专业培养精通电子商务运营与推广，客服和美工等相关业务操作技巧，能够基于电子商务自主创业，具有创新意识和创业精神的高素质技术技能型人才。推行“工学结合，双模互动”的人才培养模式，并与福建片仔癀化妆品商贸有限公司、福建灰豚科技有限公司、漳州市宠尚贸易有限公司等多家企业进行校企合作。构建以



“专业基础+职业技术+岗位模拟”的课程体系，以及“职业技能+专项职业能力+岗位模拟”的实践体系，围绕“三过硬、三必须、四学会”全程育人为主线，通过系列化实战项目、典型工作任务培养守纪律、懂学习、会做事、善合作、能创新、爱岗敬业的电子商务人才。

### 三、开展多样化的产教融合、校企合作

校企合作是电子商务专业教学过程中的重要组成部分。通过校企合作实训，让学生熟悉电商的工作环节及流程，加深对已学知识的理解和掌握，提升对职业的正确认识，培养良好的职业道德，也有助于培养学生独立完成工作和解决实际问题的能力，增强学生适应社会的能力和就业竞争力。经济管理系电子商务专业与福建片仔癀化妆品商贸有限公司深入合作，加强实践实训，共同推进合作育人。

#### 1. 合作项目内容安排

序号	实训模块	实训目标	实训内容
1	模块一	掌握网店客服应具备的知识和操作技能，熟悉千牛操作台。	售前接待、售中刺激消费、沟通话术及售后投诉处理。本模块着重于培训千牛操作台的操作步骤：下载（电脑端和手机端）、注册、推荐产品、表情发送、产品详情、优惠与赠送。

序号	实训模块	实训目标	实训内容
2	模块二	了解不同平台的服务流程，掌握天猫店铺商铺信息以及天猫客服规则	售前接待、售中刺激消费、沟通话术及售后投诉处理。本模块着重于从首次响应（时长、语言）欢迎到欢送的过程、旺旺使用技巧、邀好评、了解刷单等违法行为。
3	模块三	熟悉与顾客沟通的原则，掌握打消顾客疑虑的方法以及处理顾客咨询的流程。	售前接待、售中刺激消费、沟通话术及售后投诉处理。本模块着重培训与顾客沟通；多使用礼貌用语、旺旺添加快捷。
4	模块四	掌握销售接待和促成交易的方法。	售前接待、售中刺激消费、沟通话术及售后物流查询、投诉处理。本模块着重于培训客服的基本素养、标准服务程序、接待技巧、工作技巧、常见问题等。
5	模块五	掌握售后服务的处理方法，包括售后服务的基本思路、售后服务的标准流程、售后服务的管理以及顾客投诉的处理。	售前接待、售中刺激消费、沟通话术及售后物流查询、投诉处理，本模块着重培训物流查询（发货查询、快递公司，发货时间等）、订单修改（修改地址、收货人信息等）。

序号	实训模块	实训目标	实训内容
6	模块六	分析网店客户类型，提供个性化客户服务，打造顾客忠诚度。	售前接待、售中刺激消费、沟通话术及售后物流查询、投诉处理，本模块着重培训快速判断顾客类型，以及对不同顾客的不同回复策略。掌握顾客分析与打标签、维护好客户关系的方法，并学会详细记录顾客信息。

## 2. 合作相关要求

(1) 根据省、市、学院防疫工作要求，做好疫情防控工作。每日出入校园的师生都需测温。工作场所保持室内通风，原则上佩戴好口罩，并保持一定的社交距离，不聚集。

(2) 实训前，召开动员大会。指导老师强调做好疫情防控等安全工作；指导老师分组交代具体注意事项和要求，重申纪律要求和安全意识。

(3) 学生要在实训前自主了解合作单位（福建片仔癀化妆品商贸有限公司）的基本情况，实训期间学生要服从合作单位的安排，遵守合作单位的规章制度，按要求完成任务。学生要虚心认真接受企（事）业老师和校内教师的指导，积极、主动的完成布置的各项工作任务。

(4) 学校指导教师与企（事）业的指导教师共同指导学生，并做好各项协调和沟通的工作，保证任务顺利完成。



### 3. 组织管理

#### （1）指导教师职责

指导教师包括校内指导教师和合作单位（福建片仔癀化妆品商贸有限公司）指导教师。

##### 1) 校内指导教师职责

①对学生阐明实训工作安排和实习内容，明确实训目的和要求；

②组织实训计划的落实，认真负责完成过程跟踪指导工作；

③指导学生撰写实训心得；

④做好学生实训考核、实训成绩评定工作；

⑤关心学生的思想动态及身体状况，如遇到学生思想波动较大，则安排辅导员等相关老师进行疏导，及时了解学生所需，做好思想工作。如出现发热、咳嗽、腹泻、乏力等症状，需佩戴医用外科口罩及以上级别口罩，及时到就近医疗机构的发热门诊进行排查和诊疗，就医过程尽量避免乘坐公共交通工具，并做好个人防护。

2) 合作单位（福建片仔癀化妆品商贸有限公司）指导教师职责

①按照实训工作计划，提前做好实训的一切准备工作；

②与校内指导教师进行协调沟通，共同指导学生的任务；

③帮助学生解答实训工作中的疑难问题；

④负责做好实训工作环境的氛围布置。



## （2）学生守则

①做好实训期间的防疫防控日报工作。

②服从合作单位的领导，接受指导教师的指导，认真完成布置的任务。

③严格遵守实训单位的各项规章制度。

④严格遵守时间安排，认真做好期间的防疫防控等安全保卫及清洁卫生工作。

⑤期间，各小组组长要认真做好考勤记录。原则上不准请事假，请病假需持医生证明。请假时，须严格履行请假手续。

⑥生活上要艰苦朴素，衣着上要大方得体，时时注意自己的言行举止，处处体现我院的精神风貌。

⑦尊重他人，关心他人；谦虚谨慎，勤学好问。

⑧按时做好实训总结，认真填写各项表格。

⑨对违反纪律的学生，指导教师应当进行批评教育。对违纪违规学生，将根据相关管理规定，给予纪律处分。

## 四、产教融合 校企合作成果

### 1. 人才培养质量提升明显

通过校企合作协同育人方式，根据漳州经济社会转型升级发展趋势，与漳州城市职业学院经济管理系电子商务专业共同努力，对标电商产业发展龙头企业，不断优化调整人才培养模式，组织学习探究活动、校企专家交流等方式，进一步促进人才培养质量的稳步提升。2022届电子商务专业就业率为93.98%，就业率较高。

## 2. 企业成交量显著，促品牌知名度有所提升

福建片仔癀化妆品商贸有限公司主营产品为日化用品，相比于成熟的品牌，大众对于漳州片仔癀品牌认知一直停留在国药老字号以及药物方面，对于日化用品的认可程度还有待进一步提升。校企合作不仅为公司进一步发展提供了有力的帮助，同时，也给学生提供了一个很好的平台进行实战训练，提升专业技能。现在公司的品牌认知、产品认可度已有所提升，今年经济管理系学生“双十一”期间的实训活动为公司促成 177.34 万元的销售额。

## 3. 未来展望

随着产教融合、校企合作的深入推进，校企进一步互相借智借势借力。根据企业的用人实际需求，及时调整课程安排，把课堂开到企业里，将企业真实的项目及优质产品引入课堂，把企业急需解决的问题，作为教学中实用的鲜活教材，校企联袂解决生产难题，互利共赢。

师生在校企边学专业课程、边做电商项目，真正实现“半工半读，工学交替”，促进专业知识能够实际运用于生产，为学生今后进入工作岗位培养工作经验和熟练的专业技能，真正体现知识、技能的价值，促使他们更快更好地实现就业。

由企业精心安排经验丰富的技术管理人员作为指导老师，学生能够提早做好更加清晰明确的职业生涯规划，实现职业教育与企业用人有效衔接，且服务于企业梯队人才队伍建设，企业不仅储备了发展需要的专业技术人才，而且构建了合理化的专业人才梯队。通过企业和学校的资源对接和整

合，使得通过多层面发展，持续推进校企合作、产教融合成果转化，我院将致力于合作模式的优化与推广，总结优秀经验，提质增效，进一步推进职业教育高质量发展。