



长沙商贸旅游职业技术学院

CHANGSHA COMMERCE & TOURISM COLLEGE

江苏京东信息技术有限公司参与

长沙商贸旅游职业技术学院

高等职业教育人才培养年度报告

(2023 年度)



# 目 录

一、校企合作项目背景 .....	1
(一) 公司简介 .....	1
(二) 合作项目实施背景 .....	1
(三) “长沙商贸旅游职业技术学院·京东湘商学院”基本情况 .....	3
二、企业资源投入情况 .....	8
三、企业参与高职教育教学的做法 .....	10
(一) 企业专家与教师共同研究、探讨课程开发,推动了双师型教师队伍的建设和培养。 .....	10
(二) 与行业、市场接轨的“校企双元育人”人才培养模式促进了校企间的深度合作。 .....	18
四、校企合作成效 .....	19
(一) 推行“校内跟岗实习”+“校企双元育人+企业岗位实习一体化”教学组织方式,深化实质性校企合作。 .....	19
(二) 深化“工学交替”内涵,提升了教学质量。 .....	20
(三) 教师加速成长,形成双师型团队。 .....	20
(四) 学生受益,涌现出一批商贸精英。 .....	20
(五) 提供社会服务平台,对口退伍军人培训。 .....	21
五、问题及建议 .....	21
(一) 对双元育人生产性实训教学理论研究有待加深。 .....	22
(二) 参与运营的教师团队激励机制有待完善。 .....	22
(三) 国际化视野力度不够。 .....	22

# 江苏京东信息技术有限公司参与 长沙商贸旅游职业技术学院 高等职业教育人才培养年度报告 (2023)

## 一、校企合作项目背景

### (一) 公司简介

江苏京东信息技术有限公司（简称京东集团）是中国最大的自营式电商企业，2015年在中国自营式电商市场的占有率为56%。京东集团创始人兼首席执行官刘强东先生，宿迁宿豫来龙人，1998年于北京创立京东公司。目前，京东集团旗下设有京东商城、京东金融、京东物流三大板块。

京东于2004年正式涉足**电商领域**，同年5月，京东于美国纳斯达克证券交易所正式挂牌上市，是中国第一个成功赴美上市的大型综合型电商平台，与腾讯、百度等中国互联网巨头共同跻身全球前十大互联网公司排行榜。

### (二) 合作项目实施背景

京东集团作为国内大型的互联网企业之一，一直注重基层管理人才的提前储备，近年来联手各高校建立创新型产学研合作人才培养模式，启动一系列校企合作项目，提升大学生的实践能力，包括向合作院校提供选修课表、经验分享，院校整合教学资源，共创课程与教材，以人才发展为内驱力。同时，京东为院校提供实训基地、就业机会，院校开展京东定向培养实训班、培训班，

实现产教合一。

京东集团与全国各高校加强交流对接，打通合作通道，更重要的是为未来企业运营获得更适用、高效的人才夯实了根基，获得更专业的人才培养的途径和方法，有利于吸收更多、更新、更好的思想，为京东科技创新、企业转型铺路。京东集团将继续整合京东内部校企合作资源，打破组织间沟通壁垒，搭建京东校企合作联盟，授能京东合作院校师生，打造京东特色的产学研领域，共建京东校企合作新生态，在此基础上，京东将进一步拓展中国校企合作与融合的深度和广度，健全校企合作运转。

长沙商贸旅游职业技术学院与世界500强企业京东集团于2018年5月10日在学校举行了共建“京东·湘商学院”暨开班仪式，并挂牌成立**京东集团校企合作湖南总部**。这是湖南成立的**第一家湘商学院**，也是**京东集团在湖南设立的第一家区域校企合作总部**。此次学校与京东集团校企合作共同投资建投了2000平方米的**京东·湘商学院·创新创业孵化基地**，其中校方投资210万元、京东集团分5年投资2200万元，该合作项目为旨在探索深度产教融合培养人才的模式，已引进客户服务、电子商务、创新创业3大业务板块，计划还将引进无人车、三湘特色馆等高端业态项目。

自2017年以来，长沙商贸旅游职业技术学院与京东集团就已经建立了良好的合作关系，已经派往过京东集团宿迁总部128名学生实习，在校内已经举办过多期实训班。在2023年派了253名学生赴京东总部开展校企双元育人，在2023年双11前后的3

个月时间里，长沙商贸旅游职业技术学院的学生们利用京东平台完成了 88.2 万笔业务的处理，既完成了京东集团的工作，又增长了知识和才干。

### （三）“长沙商贸旅游职业技术学院·京东湘商学院”基本情况

为充分发挥校企双方的优势，发挥职业教育为社会、行业、企业服务的功能，为企业培养更多高素质、高技能的应用型人才，为学生实习、实训、就业提供更大空间，甲乙双方本着优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展的原则，在平等自愿、充分沟通的基础上，经双方友好协商共建“创新创业实训孵化中心”，并于 2018 年 5 月 10 日在学校举行了共建“京东·湘商学院”暨开班仪式，并挂牌成立京东集团校企合作湖南总部。这是湖南成立的第一所校企共建的“湘商学院”，也是京东集团在湖南设立的第一个区域校企合作总部基地——“京东集团校企合作湖南总部”。

2023年5月湘商学院与京东集团续签了“创新创业实训孵化中心”合作协议。

项目合作方式与内容包括：

双方共同建设校园创新创业实训孵化中心，命名为“长沙商贸旅游职业技术学院·京东创新创业实训孵化中心”（以下简称创新创业实训孵化中心）。

#### （1）京东创新创业项目孵化与运营业务

为深入贯彻党中央、国务院关于做好大学生创新创业工作的

文件精神，不断增强学生创新精神、创业意识和创新创业能力，有效提升创业指导服务工作质量和水平，校企双方共同打造三湘特色馆、共享空间、文化创意、自动售卖机、人工智能大数据语音录入、咖啡吧等项目，同时积极引进京东无人机、无人车等项目。校企双方共同指导学生积极参与校内外各项创新创业大赛。其中，由长沙商贸旅游职业技术学院丁晓丽老师领衔团队，指导韩天鹏、袁僮等学生的“化烦为碱”创业项目参加第九届“互联网+”中国大学生创新大赛获得银奖。



图示：“化烦为碱”大学生创新创业项目成员合影



图注：创业团队学生展示创业项目



图注：共享空间项目团队学生介绍项目情况



图注：咖啡书吧项目团队学生展示项目成果

## （2）京东客服业务

为培养学生岗位适应及实际工作操作能力，开展京东客服业务，与通信运营商连接，实现呼叫中心 60 个座席的所有功能，用于学生实训、培训，可供 60 名学生同时使用。客服业务板块，通过“基础认知”+“技能提升”+“岗位锻炼”三个阶段，使学生更快了解行业情况，熟悉企业岗位情况，提高其职业综合素质、技能水平和就业能力。





图示：京东实习学生客服实操

### （3）京东店铺运营业务

客服业务成熟后，逐渐引进京东店铺运营业务，开展京东商城网上店铺设计、商品图形图像采集与处理、直播、网络营销等业务。

### （4）互认挂牌、就业推荐、员工培训

在长沙商贸旅游职业技术学院挂牌设立“创新创业实训孵化中心”，并将该中心作为京东集团在湖南的校企合作业务总部，同时开展管理、实习、培训、科研等合作。2023年5月，长沙商贸旅游职业技术学院获2023年度京东校企合作优秀合作院校。



图示：长沙商贸旅游职业技术学院获2022-2023年度京东校企合作优秀合作院校

## 二、企业资源投入情况

（一）根据创新创业实训孵化中心建设的要求提供相应的软硬件设施，如网络平台系统等，投入资金共计 305 万元。

（二）指派校企联络主任 1 名、项目对接人 1 名、项目运营经理 1 名与校方人员共同组建校企联络办公室，制定校企合作过

程中涉及到的教学、经营、员工培训等方面的管理制度与实施方法，确保校内创新创业实训孵化中心的有序运行。同时企业业务管理人员作为兼职实习指导教师，协助学校做好实训教学工作。

（三）学生实训补助。京东集团参考企业内部薪酬管理规定支付，与行业、市场接轨的人才培养模式促进了校企间的深度合作。紧密结合岗位、职业和行业的要求，进行准确的办学定位，因地制宜地为社会适时培养所需要的紧缺人才。有利于实现校企之间优势互补、资源共享、互惠互利和共同发展。实现了教师、企业师傅的联合传授，探索出了一条适合以职业能力培养为主的技术技能人才培养的有效路径。对校企双元育人期间实训学生给与实训补助。学生办理实训入职手续后第二个月开始支付实训学生不低于长沙市人民政府规定的最低工资1390元/月标准的实训补贴，具体以校企双元育人与实训一体化协议为准。

校内实训根据客服接待量计算薪酬。在618，“11.11”“12.12”等特殊时期薪资激励翻倍，每通单价由之前的0.45元，上涨为0.69元，且首解/满意度达标，单价最多可到三倍；且特殊时期前后，话量也开启翻倍，学员会有可观的实训收入（每次高峰期全国院校都有学员薪资过万）。截止至12月，校内共举办12期京东实训、京东总部校企双元育人3个月薪酬发放**总金额达150万元**。

（4）双方共同制定专业人才培养方案、教学实施计划。采取学校教师与企业师傅共同育人的双导师制。在教学上，80%专

业课由学校承担，20%专业课由企业承担。共同开发专业相关课程，共同编写专业校本教材等。有效的促进学生个性的发展,促进教师专业的发展,促进电子商务专业特色的形成。

### 三、企业参与高职教育教学的做法

(一) 企业专家与教师共同研究、探讨课程开发，推动了双师型教师队伍的建设和培养。

双元育人课程安排如下：

(1) 第一阶段（9月1日—9月16日）：企业育人内容和置换课程安排

第一阶段培训					置换课程
日期	时间	课程	课程性质	课时	
1	09:00-09:30	初识职场	通用课程	1.0	就业指导 管理学 ABC
	09:30-12:00	入职办理	通用课程	2.5	
	13:10-14:40	开营仪式	通用课程	1.5	
	14:50-16:20	我们的公司	通用课程	1.5	
	16:30-18:00	我们的文化	通用课程	1.5	
2	09:00-10:30	廉洁自律	通用课程	1.5	
	10:30-12:00	我们的制度	通用课程	1.5	
	13:10-14:10	我们的薪酬福利	通用课程	1	
	14:10-15:10	文化考试	通用课程	1	
	15:10-18:00	工作环境熟悉	通用课程	3	
3	9:00-10:00	培训开训	培训介绍	1	平台运营 推广
	10:00-12:00	服务基础	技巧研讨课程	2	
	12:00-13:30	午餐			
	13:30-16:30	服务基础	技巧研讨课程	3	

	16:30-17:30	自学平台&微信端简介	客服操作标准	1	网络客服 实训
	17:30-18:30	工位了解&简单上机熟悉	//	1	
4	09:00-9:30	《CRM&ERP 系统使用》在线学习	视频自学	0.5	
	9:30-10:00	《商品咨询》在线学习	视频自学	0.5	
	10:00-10:30	《活动咨询》在线学习	视频自学	0.5	
	10:30-11:00	《金融业务介绍》在线学习	视频自学	0.5	
	11:00-11:30	《账户信息咨询》在线学习	视频自学	0.5	
	11:30-12:00	主管答疑	答疑	0.5	
	12:00-13:30	午餐			
	13:30-14:30	<b>操作 50 题 1-20</b>	上机实操	1	
	14:30-15:00	<b>打字练习</b>	练习	0.5	
	15:00-18:00	<b>情景模拟</b>	模拟	3	
	18:00-18:30	本日结业考核	//	0.5	
	5	09:00-9:30	《订单状态及类型》	视频自学	
9:30-10:00		《催单处理流程》	视频自学	0.5	
10:00-10:30		《订单取消与修改》	视频自学	0.5	
10:30-11:00		《价格保护》	视频自学	0.5	
11:00-11:30		《售后退换货流程》	视频自学	0.5	
11:30-12:00		主管答疑	答疑	0.5	
12:00-13:00		午餐			
13:00-14:00		<b>操作 50 题 21-40</b>	上机实操	1	
14:00-17:00		<b>情景模拟</b>	模拟	3	
17:00-18:00		<b>听线</b>	//	1	
18:00-18:30		本日结业考核	//	1	
6	09:00-9:30	课程回顾及复习	业务复习	0.5	
	9:30-10:00	《发票常见问题》	视频自学	0.5	
	10:00-10:30	《余额返卡》	视频自学	0.5	
	10:30-11:00	《POP 仲裁标准》	视频自学	0.5	
	11:00-11:30	《录音质检标准》在线学习	视频自学课程	1	
	11:30-12:00	《投诉判定标准》在线学习	视频自学课程	1	
	12:00-12:30	主管答疑	答疑	0.5	
	12:30-13:30	午餐			
	13:30-14:30	<b>操作 50 题 41-50</b>	上机实操	1	
	14:30-15:00	<b>打字练习</b>	练习	0.5	
	15:00-18:00	<b>情景模拟</b>	模拟	3	
18:00-18:30	本日结业考核	//	1		
7	9:00-9:30	课程回顾及复习	业务复习	0.5	
	9:30-11:00	<b>事件概要介绍</b>	//	1.5	
	11:00-12:00	一线关单标准（分组讲解）	//	1	
	12:00-13:30	午餐			
	13:30-15:00	<b>新价保系统操作规范</b>	//	1.5	
	15:00-16:30	<b>新赔付系统操作规范</b>	//	1.5	

	16:30-18:00	家电 TOP 知识点答疑	//	1.5	
	18:00-18:30	本日结业考核	//	0.5	
8	9:00-10:00	课程回顾及复习	业务复习	1	
	10:00-12:00	知识查询与使用	//	2	
	12:00-13:30	午餐			
	13:30-15:30	质检录音介绍	客服考核标准	2	
	15:30-17:30	投诉判定标准	//	1.5	
	17:30-18:00	本日结业考核	//	0.5	
	9:00-9:30	课程回顾及复习	业务复习	0.5	
	9:30-11:00	一线工单基础	//	1.5	
9	11:00-12:00	主管答疑	//	1	
	12:00-13:30	午餐			
	13:30-14:30	《在线 IM 使用》	//	1	
	14:30-15:30	《在线沟通技巧》	//	1	
	15:30-16:30	《在线质检标准》	//	1	
	16:30-17:30	经理主管座谈会	//	1	
	17:30-18:00	本日结业考核	//	0.5	
	9:00-10:00	操作 50 题回顾练习	带班主管	1	
10	10:00-12:00	操作抽检（预约讲师）	视频自学课程	2	
	12:00-13:30	午餐			
	13:30-14:30	接线注意点讲解	//	1	
	14:30-18:00	试接线（预约工位）	//	3.5	
	9:00-12:00	售后政策	//	3	
11	12:00-13:30	午餐			
	13:30-16:30	售后常见问题	//	3	
	16:30-17:30	投诉升级流程（一二三级投诉）	//	1	
	17:30-18:30	随堂考核	//	1	
12	9:00-10:00	课程回顾及复习	业务复习	1	
	10:00-12:00	pop 仲裁业务流程介绍	//	2	
	12:00-13:00	午餐			
	13:00-14:30	客服补件系统操作	//	1.5	
	14:30-14:50	《家电发票及常见问题》	视频自学	20min	
	14:50-15:10	12	视频自学	20min	
	15:10-15:55	《家电安装业务介绍》	视频自学	45min	
	15:55-16:15	《家电支付及配送方式》	视频自学	20min	
	16:15-16:25	《家电订单状态及类型解析》	视频自学	10min	
	16:25-16:50	《家电退换货流程》	视频自学	25min	
	17:00-17:30	主管答疑	//	0.5	
	17:30-18:00	随堂考核	//	0.5	
13	9:00-11:00	试接线（预约工位）	//	3	
	12:00-13:30	午餐			
	13:30-16:30	试接线（预约工位）	//	3	

移动商务运营推广实训

生产物流管理

跨境电商

	16:30-17:00	接线问题在线反馈（学员）	填写问卷	0.5	B2B 运营实 务
	17:00-18:30	接线总结及接线录音点评（主管）	现场讲解	1.5	
	18:00-18:30	接线日报发送（主管）	邮件发送	0.5	
14	9:00-10:00	业务复习及优秀录音分享	复习	1	网络客服 实训
	10:00-11:00	电话转接标准-参照知识库	//	1	
	11:00-12:00	基本 KPI 指标讲解	//	1	
		（数据概念及关联性）			
	12:00-13:00	午餐			
	13:00-15:00	反腐及信息安全	//	2	
	15:00-16:00	绩效讲解	//	1	
	16:00-18:00	京东核心价值观 -诚信为本	//	2	
18:00-18:30	随堂考核	//	0.5		
15	9:00-10:00	《在线 IM 使用》	//	1	网络客服 实训
	10:00-11:00	《在线沟通技巧》	//	1	
	11:00-12:00	《在线质检标准》	//	1	
	12:00-13:00	午餐			
	13:00-14:00	培训调研（预约讲师）	//	1	
	14:00-15:00	结业考试（闭卷监考）	//	1	
	15:00-16:00	打字测试	//	1	
16	16:00-18:00	操作考核	//	2	网络客服 实训
	9:00-10:00	结业补考（预约讲师）	//	1	
	10:00-12:00	试接线（预约工位，家电线）	//	2	
	12:00-13:30	午餐			
	13:30-15:00	试接线（预约工位，家电线）	//	1.5	
	15:00-17:00	接线总结及讲解	//	1	
17:00-18:00	结业典礼	//	1		
备注	具体置换课时根据企业岗位要求与校方协商做相应调整				

（2）第二阶段（9月17日—11月11日）：分配岗位，跟岗实践（第一阶段剩余课程全部置换）。

通过第一阶段培训考核后，将学生分配到 20 多个电子商务运营、电子商务客服等岗位（因涉及企业保密，不能列出明细），通过跟岗实践了解电子商务平台运营全流程，同时培养学生良好的心理素质、社交沟通逻辑思维培养学生良好的心理素质、社交沟通逻辑思维培养学生良好的心理素质、社交沟通逻辑思维及危机处理能力，促进大学生职业认知，素养、道德心态的养成。

（3）师资安排，具体见附件 1 附件 2。

## 附件 1: 双元育人课表

双元育人课表

课程编号	课程名称	班级名称	计划学时	上课周次	周课时	任课教师
C0201003	就业指导(一)	电商 2131 班	10	1--5	2	王慧姣
G0102015	管理学 ABC	电商 2131 班	16	1--8	2	康玲月
J0203085	跨境电商 B2B 运营实务	电商 2131 班	60	1--10	6	伍建军
J0203117	网店运营推广实训	电商 2131 班	48	1--8	6	伍建军
J0203118	网店美工实训	电商 2131 班	48	1--8	6	宋秋艳
J0203119	网络客服实训	电商 2131 班	32	1--8	4	李小平
J0303007	电子商务网上创业实践	电商 2131 班	36	9--10	18	康玲月
C0201003	就业指导(一)	电商 2132 班	10	1--5	2	王慧姣
G0102015	管理学 ABC	电商 2132 班	16	1--8	2	鲁浪浪
J0203085	跨境电商 B2B 运营实务	电商 2132 班	60	1--10	6	蒋畅
J0203117	网店运营推广实训	电商 2132 班	48	1--8	6	康玲月
J0203118	网店美工实训	电商 2132 班	48	1--8	6	廖星
J0203119	网络客服实训	电商 2132 班	32	1--8	4	李小平
J0303007	电子商务网上创业实践	电商 2132 班	36	9--10	18	鲁浪浪
C0201003	就业指导(一)	电商 2133 班	10	1--5	2	王慧姣



G0102015	管理学 ABC	电商 2133 班	16	1--8	2	丁晓丽
J0203085	跨境电商 B2B 运营实务	电商 2133 班	60	1--10	6	王慧姣
J0203117	网店运营推广实训	电商 2133 班	48	1--8	6	雷宏泽
J0203118	网店美工实训	电商 2133 班	48	1--8	6	周南
J0203119	网络客服实训	电商 2133 班	32	1--8	4	李小平
J0303007	电子商务网上创业实践	电商 2133 班	36	9--10	18	丁晓丽
C0201003	就业指导(一)	跨境 2131 班	10	1--5	2	王慧姣
G0102015	管理学 ABC	跨境 2131 班	16	1--8	2	何艳
J0203085	跨境电商 B2B 运营实务	跨境 2131 班	60	1--10	6	黄铖
J0203110	跨境平台运营推广实训	跨境 2131 班	48	1--8	6	赵勍
J0203111	跨境店铺开设与装修实训	跨境 2131 班	48	1--8	6	陈佩
J0203122	跨境客服实训	跨境 2131 班	32	1--8	4	李小平
J0403005	跨境电子商务创业实践	跨境 2131 班	36	9--10	18	何艳
C0201003	就业指导(一)	跨境 2132 班	10	1--5	2	王慧姣
G0102015	管理学 ABC	跨境 2132 班	16	1--8	2	黄谦
J0203085	跨境电商 B2B 运营实务	跨境 2132 班	60	1--10	6	杜启平
J0203110	跨境平台运营推广实训	跨境 2132 班	48	1--8	6	王莹
J0203111	跨境店铺开设与装修实训	跨境 2132 班	48	1--8	6	王慧姣
J0203122	跨境客服实训	跨境 2132 班	32	1--8	4	李小平

J0403005	跨境电子商务创业实践	跨境 2132 班	36	9--10	18	黄谦
C0201003	就业指导(一)	物流 2131 班	10	1--5	2	王慧姣
G0102015	管理学 ABC	物流 2131 班	16	1--8	2	李小平
J0204019	生产物流管理	物流 2131 班	32	1--8	4	王灵芝, 周原宇, 李昂
J0204020	物流技能训练(仓储管理模块)	物流 2131 班	48	1--8	6	肖婷婷
J0204021	物流成本管理	物流 2131 班	32	1--8	4	李小平
J0204046	物流技能训练(基础知识及核心技能)	物流 2131 班	48	1--8	6	谢奇洁
J0403004	跨境电商运营实训	物流 2131 班	48	9--10	24	王慧姣
C0201003	就业指导(一)	物流 2132 班	10	1--5	2	王慧姣
G0102015	管理学 ABC	物流 2132 班	16	1--8	2	王娟
J0204019	生产物流管理	物流 2132 班	32	1--8	4	王娟
J0204020	物流技能训练(仓储管理模块)	物流 2132 班	48	1--8	6	石兆
J0204021	物流成本管理	物流 2132 班	32	1--8	4	王慧姣
J0204046	物流技能训练(基础知识及核心技能)	物流 2132 班	48	1--8	6	王娟
J0403004	跨境电商运营实训	物流 2132 班	48	9--10	24	毛俊
C0201003	就业指导(一)	移商 2131 班	10	1--5	2	王慧姣
G0102015	管理学 ABC	移商 2131 班	16	1--8	2	朱慧明
J0203085	跨境电商 B2B 运营实务	移商 2131 班	60	1--10	6	甘伶俐

J0203119	网络客服实训	移商 2131 班	32	1--8	4	王慧姣
J0203120	移动商务运营推广实训	移商 2131 班	48	1--8	6	熊雯
J0203121	移动商务视觉设计实训	移商 2131 班	48	1--8	6	夏波
J0303008	移动商务网上创业实践	移商 2131 班	36	9--10	18	朱慧明

注意：会根据校企双元实际情况随时调整上课老师，以最终课表为准。

（二）与行业、市场接轨的“校企双元育人”人才培养模式促进了校企间的深度合作。

紧密结合岗位、职业和行业的要求，进行准确的办学定位，因地制宜地为社会适时培养所需要的紧缺人才。有利于实现校企之间优势互补、资源共享、互惠互利和共同发展。实现了教师、企业师傅的联合传授，探索出了一条适合以职业能力培养为主的技术技能人才培养的有效路径。学生的行为习惯和能力素质得到明显改善，学生真切地感受到企业职业素养要求。

2023年，长沙商贸旅游职业技术学院共有253名学生在京东（宿迁）全国客服中心总部开展了为期3个月的校企双元育人。在双元育人全阶段，实行“双导师制”管理模式，学校派遣指导老师、分管辅导员对实习全过程进行监管。学校领导和老师定期探望实习学生，关心其工作、生活中遇到的困难，努力协调解决。学生通过工学结合，增强了责任意识、职业意识，锻炼了沟通交流能力、团队协作能力、独立应变能力。



图示：长沙商贸职业技术学院旅游学院在京东（宿迁）召开双元育人工作推进会



图示：长沙商贸职业技术学院旅游学院实习学生在京东（宿迁）全国客服中心认真工作



图示：长沙商贸职业技术学院旅游学院实习学生在京东（宿迁）全国客服中心总部实习合影

#### 四、校企合作成效

（一）推行“校内跟岗实习”+“校企双元育人+企业岗位实习一体化”教学组织方式，深化实质性校企合作。

从大一的京东企业认知、大二的跟岗到大三的岗位实习，在人才培养方案中校企共同确定培养内容。京东实训中心每个学期上课时间均安排了实训，实现教学期常态化运营，克服传统书本的教学模式，以直观形式将整个服务过程展现在学生眼前，丰富学生项目实战经验，缩短在校生用人单位之间需求的差距，初步

打通在校生职业通道，为学生今后走上工作岗位打下了坚实的基础。

## （二）深化“工学交替”内涵，提升了教学质量。

一是建立互动交替机制，探索现代学徒制、预备员工制、双导师制，如与京东共建《客户服务》等电商课程、教材等，由企业师傅和学校导师共育人才；二是实行滚动交替，分批分组轮流、轮岗实训。同时提升了专业教师教学科研水平和社会服务能力，真正做到校企资源共享，获得“产学研”相结合的多赢途径。

## （三）教师加速成长，形成双师型团队。

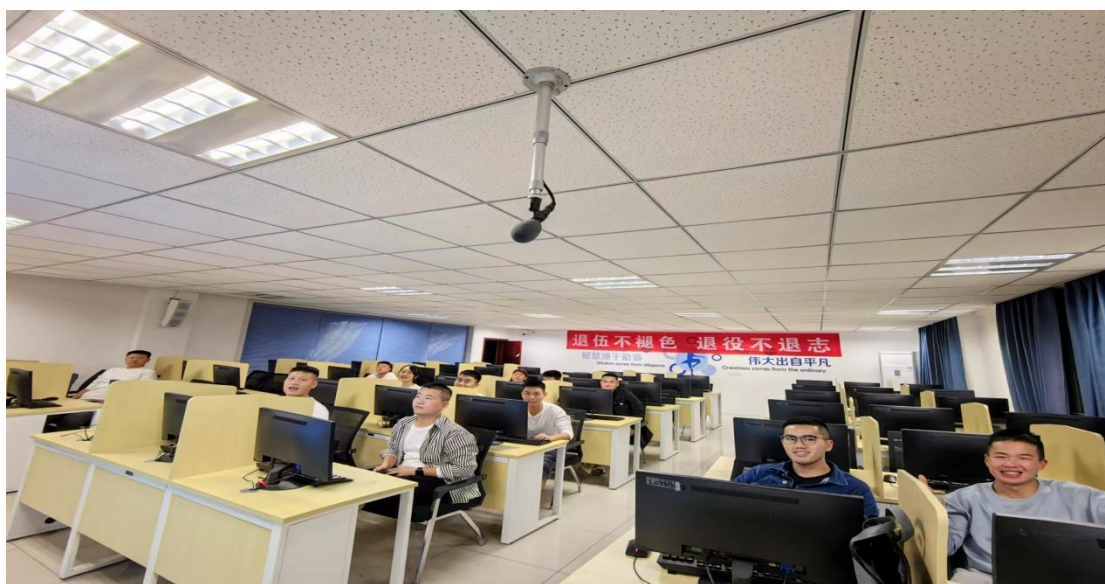
12名现代商贸服务业专业群的教师先后到京东湘商产业学院和京东宿迁总部开展生产性项目顶岗工作、教学，既实践了企业一线的知识和本领，又完成了教学任务，均成长为了双师型教师。

## （四）学生受益，涌现出一批商贸精英。

2023年500余名学生参训客户服务等生产性实训教学项目，综合能力不断提升，富有湘商文化元素的人才输出效应不断凸显，2名学生通过京东百人计划，现入职京东集团。10余名学生入职其它知名电商企业，有的已走上业务骨干岗位；20余名学生参与创新创业项目，获得全国“互联网+”创业比赛银奖1项、铜奖2项，有项目年收入已突破1000万元。450余人参加“网店运营推广”、“物流管理”、“直播电商”“跨境电商”“1+X”职业技能等级考试并获取证书。

### （五）提供社会服务平台，对口退伍军人培训。

京东湘商学院为湖南省退伍军人事务厅退役军人电商班提供了40个工位8周的实训机会，提供了退役军人就业创业服务的平台。



图示：长沙商贸职业技术学院旅游学院2023级退役士兵电商培训班课堂合影

## 五、问题及建议

结合电商产业大力发展的契机，政行企校四方联动，积极探索校企联合培养电商人才。目前校企合作存在以下问题，待进一

步思考和解决：

**（一）对双元育人生产性实训教学理论研究有待加深。**

团队在实践上已经取得了一定的探索成效，需要提炼提升为模式理论，以供学界研究参考、兄弟院校借鉴复制；双元育人生产性实训教学全面实践要快于理论研究，各方对其内涵界定还未达成一致，需要对理论进行进一步研究。

**（二）参与运营的教师团队激励机制有待完善。**

现有做法中为了降低廉政风险、简化校企合作体制机制，而较少考虑参与京东湘商产业学院的教师物质利益回报，应进一步尝试在绩效考核制度上有所突破。

**（三）国际化视野力度不够。**

目前成果的国际合作交流还不够，借助“一带一路”和湖南自贸区建设的东风，将积极实现生产性实训教学导向下人才培养上的国际合作与交流，进而为服务国家战略提供职业教育的“湘商”解决方案。