

# 广州华商职业学院

---

华商职教〔2019〕66号

## 广州华商职业学院关于印发 《广州华商职业学院学生顶岗实习管理办法 (修订版)》的通知

各处(室)、教学教辅单位:

现将《广州华商职业学院学生顶岗实习管理办法(修订版)》  
予以印发,请各部门遵照执行。



# 广州华商职业学院

## 学生顶岗实习管理办法（修订版）

顶岗实习是人才培养中重要实践教学环节，是高职院校教育教学的重要组成部分，其目的是将学生所学专业知识，管理技能应用于实践环节，以提高分析问题、解决问题的能力，提升学生就业竞争力。根据教育部等五部门印发的《职业学校学生实习管理规定》（教职成[2016]3号）规定，结合我校现阶段实际情况，特修订《顶岗实习管理办法》。

### **第一条 顶岗实习工作管理组织机构**

一、顶岗实习工作实行校院两级管理；

二、学校成立以主管教学副校长为组长，由教务处、各教学单位负责人为组员的顶岗实习领导小组。领导小组下设办公室，办公室设在教务处，由教务处处长任办公室主任；

三、各教学单位成立以本单位负责人为组长，分管教学工作负责人、顶岗实习专员、校内指导教师和顶岗实习学生辅导员组成的顶岗实习管理小组。

### **第二条 顶岗实习管理组织分工与职责**

一、顶岗实习领导小组负责顶岗实习的宏观管理，主要职责是：

(一) 制定学生顶岗实习的规划及相关管理制度；

(二) 统筹协调全校学生顶岗实习工作；

(三) 检查、监控、评估全校顶岗实习教学质量，指导督促顶岗实习各项工作的落实；

(四) 协调学校与学生集中顶岗实习单位的关系，协助各教学单位加强与顶岗实习单位的沟通联系；

(五) 研究解决顶岗实习过程中出现的重大问题和突发事件；

(六) 裁决各教学单位关于顶岗实习管理过程中的申诉。

二、顶岗实习管理小组负责顶岗实习的各项管理工作，主要职责是：

(一) 建设一批专业相符或相近、数量较为充足、联系紧密的校外实习基地，能满足本单位集中实习学生的需求；

(二) 依据国家教育部职业院校专业顶岗实习标准，制定本单位各专业顶岗实习标准，顶岗实习任务书、所在教学单位的顶岗实习工作计划、顶岗实习教学质量检查计划，分配校内指导教师实习指导任务，统计审核顶岗实习各项数据信息和校内顶岗实习指导教师工作量；

(三) 按照学校的相关规定，安排顶岗实习校内指导教师，保证每名学生均有人负责。进行相关培训，确保校内指导教师能用学校信息化管理平台进行日常管理工作和贯彻落实学校顶岗

实习的各项规定；

（四）召开学生顶岗实习动员会，帮助学生明确实习目的、任务、方法、成绩评定办法，下发并回收《顶岗实习协议》。加强实习纪律和安全教育，杜绝各种意外事故发生；

（五）加强与校外实习基地和校外指导老师的联系，共同进行实习过程管理，处理各种突发事件；

（六）组织实施“顶岗实习”和“毕业作业”两门课程的成绩评定；

（七）顶岗实习结束后认真总结，做好实习材料的整理、归档和上报；

（八）落实学校顶岗实习领导小组下达的其他工作任务。

### 三、顶岗实习校内指导教师职责：

（一）协助召开顶岗实习学生动员大会，帮助学生了解顶岗实习的各项要求；

（二）学生离校后进入企业顶岗实习期间，每周至少与学生联系一次，跟踪未落实实习单位的学生，并为其提供咨询，督促他们尽快到岗。对已进行实习的学生，组织开展各种管理工作，按时批阅学生顶岗实习周报，加强安全教育，帮助解决实习过程中存在的问题；

（三）建立所负责学生的线上集体讨论组，不定期组织学生

就实习情况进行线上交流讨论；

（四）定期走访顶岗实习单位，实地开展实践性教学指导工作，检查顶岗实习教学质量，同时开展人才培养方案、行业企业和专业的市场调研等教学改革工作；

（五）协助顶岗实习专员统计各项顶岗实习数据及资料收集；

（六）协助处理学生顶岗实习过程中的各种突发事件，如有发现任何影响学生人身安全或实习工作安全隐患的，及时向顶岗实习管理小组报告；

（七）指导学生撰写《顶岗实习报告》和《顶岗实习总结》，密切与校外实习指导教师沟通，做好学生顶岗实习成绩评定工作；

（八）顶岗实习结束后，撰写《顶岗实习实践性教学指导报告》。

#### 四、顶岗实习学生职责：

（一）熟悉学校顶岗实习各项要求和安排，将学校顶岗实习的文件精神和管理要求传达给家长，并按时完成顶岗实习前的离校手续；

（二）服从实习单位和学校顶岗实习的安排和管理，树立安全防范意识，确保实习工作和生活安全；

（三）自觉遵守实习单位和学校的规章制度，做到按时作息，不迟到、不早退，不做有损企业形象和学校声誉的事情；

（四）按照顶岗实习单位的安排，锻炼提高自身职业技能，按时按质完成顶岗实习任务；

（五）按照学校要求与校内指导老师联系，认真撰写《顶岗实习周报》、《顶岗实习报告》和《顶岗实习总结》，主动配合指导老师完成顶岗实习的各项管理工作；

（六）凡中途调换实习单位必须事先报所在教学单位顶岗实习管理小组批准，否则不计实习成绩；

（七）及时向校内实习指导老师反馈顶岗实习情况，协助校内指导教师及所在教学单位开展人才培养方案、行业企业和专业市场调研等教学改革工作。

### **第三条 顶岗实习单位的安排**

各教学单位根据教育部等五部门印发的《职业学校学生实习管理规定》（教职成[2016]3号）规定，结合专业人才培养方案，安排和审核学生顶岗实习单位。

学生离校后两周内仍无法参加顶岗实习的，学校将统一安排顶岗实习单位。各教学单位应将尚未落实实习单位的学生，优先安排在与学校签订协议，并与专业核心能力相关的实习单位。对于学生自行联系实习单位的，顶岗实习管理小组必须严格按照学校相关审批手续，组织学生填写《自行选择顶岗实习单位申请书》，并回收归档。

#### **第四条 顶岗实习过程管理**

学生采取集中实习和自主实习两种方式完成顶岗实习。实习期间顶岗实习管理小组按照人才培养方案及学校顶岗实习工作的统一部署，开展各项管理工作。

一、校内指导教师按规定通过学校信息化管理平台、电话等形式，及时指导、检查、督促学生实习的工作和生活情况，按时批阅学生顶岗实习周报；

二、各教学单位按照学校顶岗实习工作计划和时间安排，向教务处提交学生顶岗实习各项资料；

三、各教学单位按照顶岗实习工作计划，统筹组织顶岗实习教学质量检查和走访校外实习基地工作；

四、学生实习期间更换实习单位的，校内指导教师要做好跟踪监督工作，并将情况反馈至顶岗实习管理小组；

五、如遇突发事件，校内指导教师应以学生人身安全为第一准则，汇同校外指导教师共同进行处理，并将情况上报至顶岗实习管理小组及学校领导小组。

#### **第五条 考核评价**

一、学生顶岗实习包括“顶岗实习”和“毕业作业”两门课程的成绩，“顶岗实习”主要根据学生顶岗实习的学习表现进行评定，“毕业作业”主要根据学生顶岗实习报告进行评定。成绩

分为“优”、“良”、“中”、“及格”、“不及格”五个档次；

二、学生顶岗实习成绩先后由校外指导老师、校内指导教师及各教学单位顶岗实习工作小组共同评定的方式确定；

三、有以下行为的，成绩评定“不及格”：

（一）没有按时完成顶岗实习教学任务；

（二）不按时提交实习周报、顶岗实习报告及总结；

（三）顶岗实习报告明显抄袭；

（四）顶岗实习周报或报告弄虚作假；

（五）顶岗实习期间做出严重影响学校声誉行为；

（六）实习期间未经批准私自调换实习单位的；

（七）在岗时间少于4个月；

（八）其他学校顶岗实习领导小组认定的行为。

## **第六条 日常管理工作量化标准**

一、执行“2+1”教学模式的顶岗实习期为一年，其余为半年。学校支持鼓励各教学单位和实习单位合作探索工学交替、多学期、分段式等多种形式的实践性教学改革；

二、专任教师担任校内顶岗实习指导老师的，指导学生人数原则上不超过30人；

三、学生管理、行政教辅人员担任校内顶岗实习指导老师的，专业背景必须要与指导学生所学专业相关，指导学生人数原则上



不超过 10 人；

四、学生顶岗实习周报自上岗第一周起开始撰写，每两周写一篇，每篇字数不少于 300 字，校内指导教师评语不少于 80 字。顶岗实习报告字数不少于 3000 字；

五、校内实习指导教师利用线上交流平台，每月至少组织两次集中交流讨论；

六、校内实习指导教师走访顶岗实习单位，实地开展实践性教学指导工作，检查顶岗实习教学质量。每学年检查的学生人数不少于所指导顶岗实习学生人数的 30%；

七、顶岗实习时间为半年的，顶岗实习指导工作量为 5 课时/生，其中实习过程跟踪、咨询和指导的工作量为 2 课时/生，检查、批阅学生顶岗实习报告的工作量为 2 课时/生，实地开展实践性教学指导、撰写顶岗实习实践性教学指导报告的工作量为 1 课时/生；顶岗实习时间为一年的，顶岗实习指导工作量为 7 课时/生，其中实习过程跟踪、咨询和指导的工作量为 4 课时/生，检查、批阅学生顶岗实习报告的工作量为 2 课时/生，实地开展实践性教学指导、撰写顶岗实习实践性教学指导报告的工作量为 1 课时/生；

八、中途离职，未能全部完成顶岗实习指导工作的顶岗实习指导教师，工作量不予计发。中途接任顶岗实习指导的教师，从

接任之日起计算工作量。

### **第七条 附则**

一、本管理办法由教务处负责解释；

二、本方案自发布之日起开始实施，原《顶岗实习管理办法》（华商职教〔2016〕43号）同时废止。

广州华商职业学院

2019年12月18日

# 广州华商职业学院

---

华商职教〔2017〕70号

## 关于印发《广州华商职业学院 顶岗实习安全管理规定》的通知

各处（室）、教学教辅单位：

为进一步加强顶岗实习管理工作，特制定《广州华商职业学院顶岗实习安全管理规定》，现予以印发，请遵照执行。

附件：广州华商职业学院顶岗实习安全管理规定

  
广州华商职业学院  
2017年10月19日

---

# 广州华商职业学院顶岗实习安全管理规定

为进一步加强顶岗实习管理工作，维护实习学生的合法权益，提高技术技能人才培养质量，现制定本规定。

**第一条** 顶岗实习是指初步具备实践岗位独立工作能力的学生，到相关实习岗位，相对独立参与实际工作的活动，具体包括大三学生校外进行的顶岗实习和学生在实习基地开展的多学期分段式和工学交替模式的实习活动。

**第二条** 实习学生要提高实习认知水平，树立顶岗实习是“教学”而不是“就业”的正确认识。

**第三条** 学校和实习单位根据国家有关规定，为实习学生投保实习责任保险。

## **第四条 安全教育组织**

（一）学院顶岗实习各级管理人员按照《顶岗实习管理办法》（华商职教〔2016〕43号）中的第二条开展各项安全教育工作；

（二）在学院集中安排的实习教学活动中，带队或驻点教师视同为校内指导教师，是实习教学活动的主要安全责任人；

（三）在建立实习基地前，顶岗实习工作小组必须进行实地考察评估并形成书面报告，考察内容包括：单位资质、诚信状况、

管理水平、实习岗位性质和内容、工作时间、工作生活环境、健康保障以及安全防护等方面；

（四）安全教育贯穿实习的全过程，要做到实习前有动员教育、实习中能有效监控，实习结束后有实习总结。

**第五条** 实习学生应尽量利用学院举办的校园招聘会等官方渠道选择实习单位，在同等条件下，应优先选择在学院的实习基地进行实习。

**第六条** 实习学生自行选择的实习单位，应符合以下条件：

（一）有独立法人资格，具有良好的社会声誉，符合安全生产和职业病防治法规的各项要求，能提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和劳动防护用品；

（二）能提供实习场所和相对固定的实习岗位，有规范的内部管理制度和较完善的培训体系，有相对稳定的指导人员，能够按实习教学内容进行指导；

（三）对实习学生进行定期考核，实习结束后能出具相关证明及配合学院完成学生实习的考核鉴定。

**第七条** 实习学生自行选择的实习单位不得有以下情形：

（一）安排未成年学生从事《未成年工特殊保护规定》中禁忌从事的劳动；

(二) 安排实习的女学生从事《女职工劳动保护特殊规定》中禁忌从事的劳动；

(三) 安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所实习；

(四) 通过中介机构或有偿代理组织、安排和管理学生实习工作；

(五) 安排学生从事高空、井下、放射性、有毒、易燃易爆，以及其他具有较高安全风险的实习；

(六) 安排学生在法定节假日实习；

(七) 安排学生加班和夜班；

(八) 扣押居民身份证和其他证件，要求实习学生提供担保或者其他名义收取财物；

(九) 不与实习学生签订实习协议。

**第八条** 在不符合实习条件的企业进行实习的，学院有权召回学生，中止实习。

**第九条** 实习学生安全纪律要求

(一) 学生和家长知道学生有特异体质，或者患有特定疾病的，应告知学院；

（二）实习学生应避免落入非法传销组织，凡出现收取高额入会费、认购高价产品、“拉人头”、“资本运作”等形式或名义的招聘活动，需提高警惕并尽快远离；

（三）要积极主动的了解其作业场所和实习岗位存在的危险因素、防范措施及事故应急措施，接受安全生产教育和培训，掌握实习教学内容所需的安全生产知识，提高安全生产技能，增强事故预防和应急处理能力；

（四）注意人身财产安全，做好防火防盗工作，尊重当地民俗和宗教信仰，不得做出有违职业道德和有损学院声誉的行为，不得参与任何形式的违法违规活动；

（五）严格遵守实习单位的安全生产规章制度和操作规程，服从管理，正确佩戴和使用劳动防护用品；

（六）不得无故缺勤，如因公出差或其他原因必须离开实习单位的，需履行出差或请销假手续，经批准后方可离开，并向校内指导老师报备；

（七）如发生重大事故，应本着“安全第一”的原则处理，及时远离事故现场并向实习单位和学院报告。

## **第十条 安全事故处理**

（一）当发生学生伤害事故时，学生应立即联系实习单位和医疗机构进行紧急救治，并及时报告学院。学生所在系的顶岗实习工作小组相关人员要配合救援和后续工作；

（二）当发生火灾事故时，在场指导教师与学生首先要报告消防机关，请求救援；同时视事故发展动态，在确保自身安全的前提下，组织必要救灾；

（三）当发生一般财产损害时，在场指导教师与学生应当保护好现场，立即报告实习单位并视情况报告学院及有关部门，请求调查处理；

（四）当实习和生活环境发生灾难性事件时，学生应迅速撤离事件现场，并迅速通知实习单位和学院，同时视情节轻重，在确保自身安全的情况下，进行必要救灾；

（五）当发生重大事故时，学生应第一时间向学院和实习单位报告，学生所在系、二级学院的顶岗实习工作小组应及时通知学生家长，并以书面形式上报学院顶岗实习领导小组，会同实习单位和相关部门做好事后处理工作。

**第十一条** 学生因违反实习纪律、学院安全管理规定和社会公共准则而造成伤害事故的，责任由学生本人自负；造成他人财产或人身伤害的，应由学生本人承担经济和法律责任。

**第十二条** 本规定解释权归学院教务处。



# 电子商务专业顶岗实习标准

## 一、适应范围

本标准由广州华商职业学院电子商务专业根据职业教育教学委员会制定的电子商务专业顶岗实习标准制定,适用于广州华商职业学院电子商务类专业学生的顶岗实习安排,面向交易型、第三方平台型、支撑服务型等各类企业,运营推广、美工设计、客户服务(拓展)、技术开发等职业岗位(群)或技术领域。

## 二、实习目标

学生通过电子商务类专业顶岗实习,了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化;掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能;养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神,增强学生的就业能力。

## 三、时间安排

实习时间不少于半年,安排在第5-6学期。

## 四、实习条件

### (一) 实习企业

实习企业一般分为交易型、第三方平台型、支撑服务型等三类。

交易型企业指利用第三方平台或自建网络交易平台开展商品交易、服务交易的企业,含内、外贸交易,传统生产型企业开展电子商务业务亦归属此类。

第三方平台型企业指运营第三方电子商务平台的企业,主要为其他电子商务企业提供交易撮合及其他辅助服务。

支撑服务型企业指为其他企业开展电子商务业务提供配套支撑服务的企业。

实习企业应是符合国家规范的诚信企业,具有与业务范围相适应的管理人员、技术人员、服务人员、经营场所、设施设备等,符合安全生产法律法规要求。

原则上应选择管理规范、规模较大、技术先进、有较高社会信誉或具有较高资质等级,提供岗位与学生所学专业对口或相近的实习企业组织学生顶岗实习。经学校同意学生自行选择的顶岗实习企业也应满足以上条件。

### (二) 设施条件

#### 1. 安全保障

企业应具备健全的安全生产责任管理机制、完备的安全生产规章制度和操作流程、生产安全事故应急救援预案,以及专业岗位所必备的安全保障器材等保障学生在安全健康的工作环境中开展和完成顶岗实习的所有条件。此外,企业要有为顶岗实习学生提供必要的劳动防护,为学生提供实习期间保险的能力。

## 2. 专业设施设备

以满足顶岗实习基础办公设备为主，包括电话、计算机、网络、打印机、工位桌椅等。企业提供的其他能够满足岗位工作所需的各类专业设备。

## 3. 信息资料

实习企业应有一定的标准、规范，供学习参考。

### （三）实习岗位

实习岗位包括运营推广、美工设计、客户服务（拓展）等三大岗位群，具体岗位如下。

（1）运营推广岗位群：包括网店运营推广、互联网运营推广、移动运营等主要岗位。

（2）美工设计岗位群：包括商品信息采集、图片编辑、网页设计、前端 UI 设计等主要岗位。

（3）客户服务（拓展）岗位群：包括销售客服、售后客服、客户维护（拓展）等主要岗位。

### （四）指导老师

实习企业和学校当建立实习指导老师制度，由思想品德过硬、经验丰富的企业指导老师和学校指导老师全程指导和管理学生顶岗实习，具体要求有：

#### 1. 企业指导教师应具备下列条件之一：

（1）具有三年以上电子商务相关行业工作经验，在本企业具有一年以上工龄；

（2）具有助理工程师及以上职称，或高级工程师以上职业资格；

（3）具有丰富经验的企业岗位骨干。

#### 2. 学校指导教师应具备下列条件之一

（1）讲师（或工程师、实验师）及以上技术职称；

（2）具有累积六个月及以上的企业实践经历；

（3）具有电子商务师三级及以上相关职业资格。

### （五）其他

#### 1. 基本待遇

接收学生顶岗实习的实习企业，应参考本企业相同岗位的报酬标准和顶岗实习学生的工作量、工作强度、工作时间等因素，合理确定顶岗实习报酬，原则上

不低于本企业相同岗位试用期工资标准的 80%，并按照实习协议约定，以货币形式及时、足额支付给学生。

## 2. 实习人数比例

实习企业应当合理确定顶岗实习学生占在岗人数的比例，顶岗实习学生的人数不超过实习企业在职职工总人数的 10%，在具体岗位顶岗实习的学生人数不超过同类岗位在职职工总人数的 20%。

## 五、实习内容

学校与实习企业应安排学生到对口就业岗位（群）进行顶岗实习，并根据实习岗位的性质确定定岗或轮岗实习形式。

实习企业应在学生正式上岗前组织开展岗前教育培训活动，使学生了解企业规章制度、企业文化、岗位规范及安全防护知识，教育培训活动结束后应进行考核。未经教育培训和未通过考核的学生不得参加实习。

具体实习岗位和工作任务分解如下。

1. 运营推广岗位群（见表 1）
2. 美工设计岗位群（见表 2）
3. 客户服务（拓展）岗位群（见表 3）

表 1 运营推广岗位群

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业技能与素养
1	网店运营推广	6个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 编辑、维护网店商品内容，上传；</li> <li>2. 制定网店的销售目标及预算，负责商品的促销、专题的策划与执行；</li> <li>3. 进行商品关键词选取、优化及竞价排名；</li> <li>4. 制定各种活动报名计划和周期，跟进活动效果；</li> <li>5. 分析店铺数据，制定相应对策，进行跟踪调整</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有熟练应用各种电子商务平台的能力；</li> <li>2. 具有熟练运用各种网络编辑工和数据分析工具的能力；</li> <li>3. 具有良好的广告策划、文案写作和活动组织能力；</li> <li>4. 具有熟练应用 SEO/SEM 进行网店推广的能力；</li> <li>5. 具有熟练使用直通车、钻展、淘宝客等推广工具的能力</li> </ol>	具备良好的文字撰写功底和销售意识，思维活跃，善于创新，对网络热点有敏锐的洞察力；工作严谨专注，心态积极乐观，团队协作意识强
2	互联网运营推广	6个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 收集、编辑、维护网站相关栏目/频道的信息；</li> <li>2. 制订网站运营推广计划，策划网站日常活动方案，并负责组织资源执行；</li> <li>3. 实施网站 SEO，使其符合搜索引擎喜好，获得较好的自然排名；</li> <li>4. 策划网络广告，利用各种社会化媒体工具开展线上线下互动营销等活动，提升网站知名度和品牌效应；</li> <li>5. 分析网站运营的各项用户数据，优化网站功能，提升网站运营效果等</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有熟练运用各种网络编辑工具和数据分析工具的能力；</li> <li>2. 具有较强的栏目、选题策划能力；</li> <li>3. 具有良好的广告策划、文案写作和活动组织能力；</li> <li>4. 具有较强的网站优化推广能力；</li> <li>5. 具有一定的网络整合营销能力</li> </ol>	
3	移动运营	6个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 开设与维护微官网、微信商城、微店等平台；</li> <li>2. 维护与更新微信公众号、微博；</li> <li>3. 策划和执行微活动，拓展微渠道；</li> <li>4. 监测移动端运营推广数据，并提出优化策略</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有对微官网、微信商城、微店等应用管理的能力；</li> <li>2. 具有熟练运用微博、微信、社交软件等微平台的能力；</li> <li>3. 具有扎实的文字功底和活跃的创意思维，良好的专题策划及线上活动策划组织的能力；</li> <li>4. 具有良好的数据统计分析能力</li> </ol>	

表 2 美工设计岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业技能与素养
1	商品信息采集	2个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整理、归类拍摄商品；</li> <li>2. 搭建拍摄环境，布局灯光；</li> <li>3. 制订拍摄计划；</li> <li>4. 确定拍摄要求，完成商品拍摄</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有主流相机和常见摄影设备的操作能力；</li> <li>2. 具有对色彩、构图、镜头语言的认知和分析能力；</li> <li>3. 具有成果复用的意识及创新能力</li> </ol>	<p>具备较强的责任心、团队合作意识，具有活跃的创意思维和较强的理解能力、良好的语言表达能力及沟通能力；工作严谨专注、精益求精</p>
2	图片编辑	2个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, 编辑商品原图或图片素材的尺寸、亮度、色调等；</li> <li>2. 通过抠图、修复等手段进行图片的美化,提升图片质感；</li> <li>3. 增加图片的营销信息,提升视觉营销效果</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有熟练运用 Photoshop 等图片处理工具的能力；</li> <li>2. 具有对色彩、构图等要素的认知和分析能力；</li> <li>3. 具有一定的视觉营销能力</li> </ol>	
3	网页设计	4个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设计、修改、更新商品详情页；</li> <li>2. 设计制作活动页面和促销海报；</li> <li>3. 制作网站所需的图像素材和简易动画素材</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有熟练运用 Photoshop、Dreamweavers、Illustrator 等平面设计软件的能力；</li> <li>2. 具有较好的页面色彩控制和图文排版能力；</li> <li>3. 具有把控网站整体设计风格的能力</li> </ol>	
4	前端 UI 设计	4个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设计页面整体风格、界面及操作流程；</li> <li>2. 设计网页静态原型；</li> <li>3. 优化产品业务流程及交互界面、图标、按钮等相关元素,改善用户体验；</li> <li>4. 推进界面及交互设计的实现</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有数量运用 Photoshop、Dreamweaver、Illustrator 等平面设计软件的能力；</li> <li>2. 具有运用 HTML5、CSS+DIV 布局网页的能力；</li> <li>3. 具有人机交互界面设计能力</li> </ol>	

表3 客户服务（拓展）岗位群

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业技能与素养
1	销售客服	3个月	1. 接待客户，解答售前咨询； 2. 引导客户购买，做好关联销售； 3. 催付款和引导支付， 4. 审单核对、跟单	1. 具有熟练运用各种即时通信工具的能力； 2. 具有熟练运用订单管理系统的能力； 3. 具有挖掘客户需求，促进销售的能力	具备良好的语言表达及沟通能力，普通话标准，打字速度快，亲和力强，爱心诚信，耐心细致，心态积极乐观，专业敬业，团队协作意识强
2	售后客服	3个月	1. 记录并回复客户反馈的问题； 2. 处理客户的抱怨和投诉； 3. 跟进处理物流、退换货、退款等问题； 4. 整理回复客户评价，跟踪及分析消费者满意度	1. 具有熟练运用各种即时通信工具的能力； 2. 具有熟练运用订单管理系统的能力； 3. 具有情绪自我控制能力和一定的抗压能力	
3	客户维护（拓展）	3个月	1. 建立客户信息档案，构建客户分类模型； 2. 制定客户成长计划，按照客户等级进行差异化关怀和营销； 3. 整合多种资源，开发新客户	1. 具有熟练运用各种即时通信工具的能力； 2. 具有熟练运用客户关系管理系统的的能力； 3. 具有运用各种数据分析统计工具的能力； 4. 具有情绪自我控制能力和一定的抗压能力	

## 六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交实习企业证明材料，并提交以下资料：

1. 顶岗实习报告；
2. 实习周报；
3. 实习成果展示材料：以照片、视频、典型案例等载体提交实习期间获得的成果。

## 七、考核评价

### （一）考核内容

#### 1. 实习过程考核

考勤；实习任务完成情况；工作表现；实习周报等。

#### 2. 实习结果考核

主要依据实习总结和实习报告进行考核。

## （二）考核形式

实行学校和实习企业对学生顶岗实习共同考核制度，共同制定实习评价标准。

一级指标	二级指标	三级指标	说明
职业素养 (占 40%)	爱岗敬业	出勤情况	根据出勤率、迟到早退等方面进行考核
		工作态度	根据工作积极性、责任感等方面进行考核
	诚信合作	诚实守信	根据保密意识、诚信意识等方面进行考核
		团队合作	根据合作意识、沟通交流能力方面进行考核
	互联网思维 与创新意识	互联网思维	根据开放、共享、包容等方面进行考核
		创新意识	根据探究精神、行业敏感度、创意构思等方面进行考核
职业能力 (占 60%)	岗位技能	根据对知识的掌握程度和技能的熟练程度等方面进行考核	
	岗位业绩	根据岗位贡献度、工作质量等方面进行考核	

学生顶岗实习考核成绩由企业考核成绩和学校考核成绩组成。

(1) 企业考核：由企业实习指导教师会同部门领导一起进行考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的 60%。

(2) 学校考核：由学校指导教师会同专业辅导员一起进行考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的 40%。

考核结果分优秀（90 分）、良好（80 分）、合格（60 分）和不合格（<60 分）四个等次。考核合格以上等次的学生获得学分，并纳入学籍档案。实习考核不合格者，不予毕业。

## （三）考核组织

考核组织由企业与企业共同负责，分别完成考核任务。企业负责委派企业实习指导教师或部门领导对学生进行考核评价，并在学生顶岗实习鉴定表中填写实习企业鉴定意见和实习企业考核成绩；学校负责指定学校实习指导教师和专业辅导员进行考核评价，并在学生顶岗实习鉴定表中填写学校鉴定意见和学校考核成绩。

## 八、管理制度

学校应成立由学校和企业双方的主管领导、职能部门负责人、基层管理人员以及专任教师和企业指导教师组成的顶岗实习管理组织机构，负责顶岗实习的动员安排、安全教育、过程管理、质量监控和考核评价工作。

### （一）管理制度

学校应当会同实习企业制定学生顶岗实习工作管理办法、学生顶岗实习安全管理规定、实习学生安全及突发事件应急预案等制度性文件。

学生参加顶岗实习前，学校、实习企业、学生三方应签订实习协议。协议文本由当事方各执一份。未按规定签订实习协议的，不得安排学生实习。实习协议应明确各方的责任、权利和义务，协议约定的内容不得违反相关法律法规。

### （二）过程记录

学校应对实习工作和学生实习过程进行监管。鼓励有条件的学校充分运用现代信息技术，构建实习信息化管理平台，与实习企业共同加强实习过程管理。学校应充分发挥校企实习指导教师、辅导员、教学督导以及学生家长在学生实习质量监控中的主体作用，建立顶岗实习质量监控与反馈体系。

#### 1. 顶岗实习前的管理规范

顶岗实习前，专业应开展实习生需求调研工作，并征求学生顶岗实习岗位意愿，制定出详细的专业顶岗实习实施方案（或工作计划）；做好顶岗实习动员、安全教育以及岗前培训工作，向学生家长发放顶岗实习告知书，并要求学生签订顶岗实习安全责任承诺书；学生确定实习企业后，应与实习企业、学校签订顶岗实习三方协议，自主安排实习的学生需提交学生自主联系顶岗实习申请表。

#### 2. 顶岗实习期间的管理规范

顶岗实习期间，学校指导教师应掌握学生在企业顶岗实习期间的工作情况，并定期到企业实地走访，认真填写顶岗实习指导教师周记和顶岗实习指导教师企业走访记录，及时反馈实习存在的问题，提出对策建议。国际经济与贸易学院、电子商务专业应定期到企业检查专业学生顶岗实习工作进展情况及实习安全状况，填写国际经济与贸易学院、电子商务专业到企业巡查实习工作记录表。学生每周应认真填写顶岗实习周记。

### （三）实习总结

顶岗实习结束后，学校应做好实习企业对实习学生满意度调查工作，学校指导教师应填写顶岗实习工作总结。学校应召开顶岗实习工作总结会，并认真填写专业顶岗实习工作总结。学生应按顶岗实习企业要求办理离岗手续，并按学校规定时间返校参加顶岗实习总结会；及时提交包括学生顶岗实习报告、学生顶岗实习鉴定表、顶岗实习学生满意度调查表及实习期间所取得的成果等在内的完整的



顶岗实习材料。对顶岗实习成绩合格的学生，由学校和企业共同签字盖章，颁发“工作经历证书”。

# 电子商务专业顶岗实习工作计划表

序号	时间安排	工作任务	任务要求	文档要求	责任主体
1	第5学期第14周至第5学期第14周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各二级学院成立顶岗实习管理小组；</li> <li>2. 制定顶岗实习的进度安排；</li> <li>3. 按专业对学生进行分组并指派专业指导教师；</li> <li>4. 开展企业进校园的宣讲会，配合校园招聘活动开展。</li> </ol>	<p>确定二级学院工作小组组织结构，明确工作小组职责；</p> <p>根据教务处提供的《顶岗实习工作计划》制定各专业的实习任务和工作安排，工作进度安排应与学校相关要求保持一致。</p>	《顶岗实习工作安排表》	国际经济与贸易学院、电子商务教研室
2	第5学期第15周至第5学期第15周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各二级学院指派一名教师参加平台使用培训会；</li> <li>2. 参加培训的教师对所在二级学院的指导教师进行使用培训。</li> </ol>	<p>根据平台要求，熟悉平台的使用。</p>		教务处、国际经济与贸易学院
3	第5学期第16周至第5学期第16周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 召开学生顶岗实习动员和安全教育大会；</li> <li>2. 学生签订《顶岗实习承诺书》；</li> <li>3. 校内指导教师向指导的学生下达实习任务，并明确顶岗实习的要求；</li> <li>4. 开展顶岗实习意向调查。</li> </ol>	<p>管理小组应根据专业特点要求做好审核工作。明确顶岗实习任务和意义，要求学生向家长传达顶岗实习相关文件精神和内容。指导教师要对学生进行顶岗实习意向进行调查，根据意向调查的结果给集中实习的学生准备顶岗实习岗位。</p>	《顶岗实习承诺书》、《顶岗实习意向调查报告》、《自行选择顶岗实习单位申请书》	国际经济与贸易学院、电子商务教研室、黄矩岱辅导员、学生

4	第5学期第17周至第5学期第20周	落实学生顶岗实习岗位。	原则上要求学生顶岗实习的岗位职责工作内容应与学生所学专业或所在专业群知识相关。	《电子商务专业顶岗实习标准》、学生实习信息录入系统	国际经济与贸易学院、电子商务教研室、校内指导教师、学生
5	第6学期第1周至第6学期第20周	1. 校内指导教师指导学生顶岗实习, 要求学生按时提交周记, 并及时批阅; 2. 对实习期间更换实习单位的, 要求学生填写《顶岗实习转岗申请书》, 并做好审核工作。	校内指导教师批阅周记要求做到两点: 一、解决学生上一周的疑问并进行专业指导; 二、指导学生开展下一周的顶岗实习。	《顶岗实习周报》、《顶岗实习转岗申请书》、学生实习信息录入系统	校内指导教师、学生
6	第6学期第1周至第6学期第20周	实时跟踪学生单位顶岗实习情况。	顶岗实习专员核查学生实习信息, 确保学生岗位信息的真实性和准确性。	《顶岗实习学生详细情况汇总表》	指导教师、顶岗实习专员、辅导员
7	第6学期第5周至第6学期第15周	各二级学院按照相关文件要求到实习单位巡查学生实习情况	重点检查学生集中实习的地区和实习单位, 发现异常情况时, 应及时处理, 保证学生安全实习、有效实习。	《顶岗实习巡查工作计划表》、《顶岗实习巡查记录表》	国际经济与贸易学院、电子商务教研室、顶岗实习专员
8	第6学期第15周至第6学期第20周	1. 指导学生撰写顶岗实习报告; 2. 顶岗实习成绩考核评定并将成绩录入教务系统; 3. 组织顶岗实习工作进行总结交流。	按学校要求指导学生撰写顶岗实习报告。成绩按时录入教务系统。汇总成绩不及格的学生信息。总结各专业学生顶岗实习情况。	《顶岗实习考核鉴定表》、《顶岗实习总评成绩表》、《成绩不及格登记表》、《顶岗实习工作总结》	学生、指导教师、电子商务教研室