

浙江省 2009 年特色专业建设项目成果

浙江金融职业学院 985 建设成果



工商企业管理专业 做中学人才培养模式研究

**Research on the Learning-by-doing Talent
Training Mode for the Business Administration Major**



吕宏程 董仕华 吴小妹 陈杏头 著

浙江省 2009 年特色专业建设项目成果

浙江金融职业学院 985 建设成果



工商企业管理专业 做中学人才培养模式研究

**Research on the Learning-by-doing Talent
Training Mode for the Business Administration Major**



吕宏程 董仕华 吴小妹 陈杏头 著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

工商企业管理专业做中学人才培养模式研究/吕宏程等著. —北京: 中国人民大学出版社, 2013. 8

ISBN 978-7-300-17779-3

I. ①工… II. ①吕… III. ①工商企业-企业管理-人才培养-培养模式-高等教育-研究 IV. ①F276. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 156348 号

工商企业管理专业做中学人才培养模式研究

吕宏程 董仕华 吴小妹 陈杏头 著

Gongshang Qiye Guanli Zhuanye Zuozhongxue Rencai Peiyang Moshi Yanjiu

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010—62511242 (总编室)	010—62511398 (质管部)	
	010—82501766 (邮购部)	010—62514148 (门市部)	
	010—62515195 (发行公司)	010—62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京市易丰印刷有限责任公司		
规 格	160 mm×230 mm 16 开本	版 次	2013 年 10 月第 1 版
印 张	15	印 次	2013 年 10 月第 1 次印刷
字 数	189 000	定 价	35.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

序 言

Preface

具有悠久人文历史的浙江省，人杰地灵、经济发达，尤其是改革开放以来，浙江省中小企业如雨后春笋般茁壮成长，遍布全省城乡，挺立时代潮头，为中国的市场培育、经济发展和社会进步作出了不可估量的贡献，也对企业管理人才产生了庞大、强劲而又持续的需求。在此背景下，2003年浙江金融职业学院的工商企业管理专业诞生了，次年开始招生。

2012年1月教育部等七部委颁布的《关于进一步加强高校实践育人工作的若干意见》（教思政〔2012〕1号）指出：“要切实改变重理论轻实践、重知识传授轻能力培养的观念，注重学思结合，注重知行统一，注重因材施教，以强化实践教学有关要求为重点，以创新实践育人方法途径为基础，以加强实践育人基地建设为依托，以加大实践育人经费投入为保障，积极调动整合社会各方面资源，形成实践育人合力，着力构建长效机制，努力推动高校实践育人工作取得新成效、开创新局面。”

2012年6月6日，浙江省省委书记赵洪祝同志在中国共产党浙江省第十三次代表大会上的报告中指出，浙江省要“大力发展现代服务业”，“加快转变服务业发展方式，不断做实服务业”。浙江省委省政府提出了“积极调整和优化产业结构”，重点发展现代服务业的产业发展战略，正着力构建现代产业体系向现代服务经济转型、升级，给高职工商企业管理专业面向现代服务业培养德才兼备，知识、能力、素质协调

统一的面向企业基层管理一线的人才带来机遇与挑战。

为了能够主动适应社会发展需要，对接区域产业经济发展，把握浙江省经济发展对高职层次人才需求的先机，10年来，工商企业管理专业始终把明确专业定位，凝练专业特色，加强人才培养工作，深化内涵建设，推动校企合作，践行实践育人，面向中小企业尤其是现代服务业培养高素质、高技能一线经营管理人才作为工作重心，在此基础上形成了鲜明的特色。经过专业带头人、专业教师以及校外专家的不懈努力，不断开拓创新，逐步探索出符合高职教育基本规律、适应浙江省经济发展需求而又与时俱进的做中学人才培养模式。

本专业以做中学人才培养模式为指导，践行“在价值创造中学习”的理念，面向各类企业，尤其是现代服务业的基层业务和管理岗位，培养具有金融、财会背景，具有较强可持续发展能力的高素质高级技能型专门人才。

本专业的特色是：以价值创造提升岗位能力，以自主创业提升就业质量，以学科竞赛提升学生素质，以研发服务提升社会影响。

通过多年努力，产生了卓越的成果：

本专业重视与知名企业的合作。长期和苏宁电器等企业展开深度合作，建立苏宁等订单班；校内建有“工商企业管理实训中心”，包括100平方米的物理沙盘实验室和ERP联机实验室，拥有相关的企业管理沙盘软件，可以为课堂仿真模拟实训、校内生产性实训及社会服务提供支撑平台和便利条件。拓展校外实训基地达到24个，遍布全省主要地市。

本专业重视提高学生的创业意识和创业能力，硕果累累，如2005级学生王晶牵头注册成立的易族电脑公司、周海龙创办的新型传媒公司——“百有传媒”，均取得了良好的经济效益和社会效益。

本专业有校内专兼职教师11人，行业兼职教师13人。在专任教师中，教授1人、副教授1人，硕士10人，在读博士1人，双师型教师比例约为85%，多数教师有在金融机构或企业工作的经验。教师积极

投身教改及学科研究，取得了优异的成绩。

本专业重视课程建设和教材建设，自编并出版了高职高专教材 7 本：《中小企业融资》、《中小企业管理》、《管理学基础》、《统计方法与应用》、《大学生创业指导》、《人力资源管理》和《职场沟通实务》。

本专业不断推进学生的素质教育，承办多届浙江省高职高专管理案例大赛并指导学生积极参与，多次获得一等奖；指导学生参加“用友杯”沙盘模拟经营大赛全国总决赛，先后荣获团队一等奖、三等奖，在浙江省总决赛中荣获特等奖；在全国大学生经营管理沙盘模拟大赛浙江省赛区中荣获二等奖、三等奖等。

在本书的写作过程中，笔者得到了浙江金融职业学院领导以及经营管理系主任章金萍教授的关心和支持，也得到了工商企业管理专业原主任赵国忻教授的指导，以及教研室同仁钱程、许明、谢彩香、程淑华的大力支持，在此一并致谢。

吕宏程

2013 年 8 月，于杭州

目 录

Contents

第一章 做中学人才培养模式的理论基础及建设概况	1
一、做中学人才培养模式的理论基础	1
二、浙江金融职业学院工商企业管理专业建设简史及保障	3
三、专业特色和专业文化	4
四、学生岗位职业能力分析	5
五、教学管理	10
六、课程和教材建设	13
七、人才培养模式和质量	14
八、教风和学风建设	17
九、社会服务	18
第二章 专业人才需求报告	20
一、浙江省工商管理类人才现状	20
二、高职类工商企业管理专业人才需求调研分析	22
三、问卷调查结果分析及启示	25
四、附：调查问卷	27
第三章 工商企业管理专业人才培养方案	31
一、第一部分：普通高中毕业生	31
二、第二部分：职业高中毕业生	50
第四章 实践教学体系建设	71
一、高职管理类专业校内外实训基地的作用	71

二、校内实训基地建设	73
三、校外实训基地建设	83
第五章 师资队伍建设	90
一、加强师资队伍建设的必要性	90
二、高职教育的特征及对师资队伍的要求	91
三、建设一支高素质、专兼职结合的“双师型”教师队伍	93
四、师资队伍建设成效	102
第六章 工商企业管理专业建设与发展规划	111
一、专业建设现状和 SWOT 分析	111
二、专业建设指导思想	118
三、专业建设目标	119
四、专业建设举措	119
五、挑战及对策	122
第七章 省级精品课程“中小企业融资”建设	125
一、课程建设规划	125
二、课程设置	129
三、课程标准	134
第八章 “创业指导”精品课程建设	152
一、课程设置	152
二、教学内容	157
三、教学方法与手段	161
四、特色与创新	169
第九章 学科竞赛指导	173
一、学生技能竞赛指导思想	173
二、学生技能竞赛理念与原则	173
三、学生技能竞赛工作思路	174
四、学生技能竞赛工作目标	175

五、学生技能竞赛工作步骤	175
六、学生技能竞赛工作技术路线	176
七、学生技能竞赛教练基本方法	177
八、学生技能竞赛机制模型	179
九、学生技能竞赛成果统计	181
十、学生技能竞赛教学启示	181
十一、学生技能竞赛学生心得	184
附录一：高职高专院校特色专业建设项目任务书	190
附录二：工商企业管理专业 2012 级学生认知实习计划	204
附录三：工商企业管理专业 2012 级学生专业实习保障计划	209
附录四：工商企业管理专业社会实践调研活动方案	217
附录五：高职人才培养问题调查问卷（学生）	220
附录六：高职人才培养问题调查问卷（用人单位）	224
参考文献	228

第一章

做中学人才培养模式的理论基础及建设概况

一、做中学人才培养模式的理论基础

（一）“做中学” 的含义

美国著名的哲学家和教育家杜威（John Dewey）有两个最重要的教育思想：“连续性（就是现在所谓的终身教育）”和“做中学”。杜威认为，“做中学”就是“从活动中学”、“从经验中学”，他把学校里知识的获得与生活过程中的活动联系起来，充分体现了学与做的结合、知与行的统一。

杜威认为“做中学”与传统学校所采用的被动的“静坐”、“静听”方式相反。他认为：“在教室中，仅是教科书和教师才有发言权的时候，那发展智慧和性格的学习便不会发生；不管学生的经验背景在某一时期是如何贫乏和微薄的，只有当有机会从其经验中作出一点贡献的时候，他才真正受到教育。”这是教育史上首次明确提出了“做中学”的人才培养模式。

(二) 中国教育主管部门重视创新人才培养模式

中国教育部教高〔2006〕16号文件(《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》),教育部教职成〔2011〕9号文件(《关于推进中等和高等职业教育协调发展的指导意见》),以及教育部副部长鲁昕在2011年度全国职业教育与成人工作会议上的讲话(2011年5月16日)等文件均重视高职教育人才培养模式的创新。有关文件指出:

树立做中学、学中做的教学理念,实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式,着力提高学生的职业道德、职业技能和就业创业能力。

彻底改革以学校和课堂为中心的传统教学方式,突出人才培养的针对性、灵活性和开放性。探索校企合作的多种实现形式,鼓励校企共建职业学校,共建实训基地,共办急需专业,共同培养教师,共同开发教材,共建产品技术研发中心,共建技能大师工作室,实行委托培养、订单培养。积极营造工学结合和实践教学环境,推进“产业文化进教育,工业文化进校园,企业文化进课堂”。创新顶岗实习形式,根据学生特点、专业类型和教学规律,采取工学交替、分段培养等方式,科学安排职业学校学生的实训教学和顶岗实习。完善学生实习责任保险制度。有条件地区要支持学校和企业实行招工与招生一体化,特别是针对技术含量相对较高的中小企业,推动现代学徒制广泛实施。

(三) 浙江金融职业学院对“做中学”模式的理论创新

2008年,时任浙江金融职业学院院长的周建松根据高职教育的发展规律以及浙江金融职业学院的实践,创造性地提出:“职业能力的培养需要学生在具体的岗位工作情境中不断实践,并在实践中不断反思、总结,得出优化的行动方法,这就需要课程教学能做到‘教学做

合一’，以促进学习职业能力的螺旋式提升；同时，教师（应是专兼结合的课程教学团队）也应该不断调查学生的学习情况，并以此反观教学中的各个环节与内容的设计，不断优化教学方法，更好地指导学生如何在行动中开展研究，从而促使教师不断加强专业知识学习，掌握最新行业动态，提高实践教学指导能力，以实现自身的专业成长。所以，‘做中学’既是教法，也是学法，是高职院校实现教学相长的基本途径。这就要求师生既成为行动者，也成为研究者，在行动中研究。”

在此思想指导下，浙江金融职业学院工商企业管理专业进一步深化了对于“做中学”的认识，在专业建设方面取得了一些引人注目的成果。

二、浙江金融职业学院工商企业管理专业建设简史及保障

浙江金融职业学院工商企业管理专业创办于 2003 年，2004 年开始招生，每年招收 100 名普通高中毕业生和职业高中毕业生。因为专业建设成绩突出，就业形势良好，2010 年、2012 年以及 2013 年，均把招生规模扩大到 3 个班。本专业曾经参与国家首批示范性项目的建设以及 985 工程建设，是浙江省的省级特色专业。

多年以来，本专业根据经管类专业人才培养的特点，建立和完善基于真实环境、任务导向的人才培养模式（简称“做中学”人才培养模式），并探讨了这种人才培养模式的内涵。在此基础上，进行教学计划改革、课程建设和教材建设，为学生提供实训场所和机会等，并通过强化对学生课外社会实践活动的组织和指导，建立创业氛围，培养学生的自主创业意识和能力，加强双师结构专兼职师资队伍建设，来满足相关人才培养的需要。

本专业以“做中学”的人才培养模式为指导，立足于“在价值

创造中学习”的基本理念，使本专业培养的人才素质获得社会及行业的高度认同，每年就业率达到 95% 以上，形成 1/3 左右的学生自主就业，1/3 左右的学生订单培养，每年均有学生成功自主创业的实例。

在专业建设过程中，我们非常重视组织保障、资金保障、制度保障和社会保障。在学校和系部的领导下，专业建设由专业主任负责，建立一套完整的项目激励机制和控制机制，明确各子项目的任务和时间的安排，强化责任意识。项目建设严格按照学校有关规定、各类建设方案和项目建设专项资金管理实施细则执行。建设资金主要包括示范性建设款项、省级特色专业款项和学校的配套资金、实验室建设的专项资金、精品课程建设的专项资金，以及地方财政的其他投入。制度方面则依照浙江金融职业学院的有关规划，遵循课程建设、教材建设、专业绩效考核、教育教学创新奖励等有关制度，以及经营管理系的相关管理办法和制度，规划、实施本项目的建设任务。浙江省经济健康发展，中小企业的发展迅猛，为本专业建设提供了企业和行业的支撑。

三、专业特色和专业文化

（一）专业特色

经过多年建设，浙江金融职业学院工商企业管理专业形成了“以价值创造提升岗位能力，以自主创业提升就业质量，以学科竞赛提升学生素质，以研发服务提升社会影响”的鲜明特色。

（二）专业理念

本专业的理念是“在价值创造中学习”，它本质上是做中学人才培养模式的高度凝练。

（三）专业的“大学生精神”

本专业重视大学生精神的培育，要求学生具备“企足成功、管理人生”的精神风貌。

企足，语出三国时期魏国陈琳的《檄吴将校部曲文》：“是以立功之士，莫不翘足引领，望风响应。”形容盼望殷切。孔子第一个提出了人生需要管理的先哲。现代的人生经营管理理念更直接体现在生涯规划上。整个成功学就是更有效、更好地经营人生的理念和方法。“企足成功、管理人生”体现了现代管理理念和传统为人处世哲学的有机结合。

（四）专业建设的目标

本专业培养主要适应区域经济建设和社会发展需要，面向门店、房地产类企业、中小型服务性企业等基层业务和管理岗位，能熟练运用沟通技能，具备房地产业的基础知识和技能，具有诚信、合作、敬业的职业素质，掌握电子商务的基础知识，具备管理基本素质和技能，能够从事人力资源、项目、物流、信息化、财务、外贸等工作的德、智、体、美方面全面发展，具有较强可持续发展能力的高素质高级技能型专门人才。

本专业力求建设成为教学科研能力区域一流、具有全国示范作用、特色鲜明的专业。

（五）学生的核心竞争力

本专业重视对学生核心竞争力的培养，其核心竞争力集中体现在：具备管理的学识、金融的知识、创业的胆识、处事的常识。

四、学生岗位职业能力分析

学生岗位职业能力分析见表 1—1。

表 1—1 学生岗位职业能力分析

工作项目	工作任务	职业能力
1. 日勤事务管理	1.1 负责前台接待	能和客人进行良好的沟通 能正确处理前台接待、登记 能正确接转交换机电话 能熟练使用传真机收发、登记传真
	1.2 管理环境卫生、办公用品及报刊函件	能按规定管理饮用水, 监督环境卫生 熟练使用办公设备进行打印、复印等工作 能按规定管理办公用品 能正确收发、整理和保管报刊函件
	1.3 协助其他部门处理日勤事务	能严格监督打卡 能协助人力资源助理汇总考勤 能协助客服人员办理相关业务
2. 财产物资管理	2.1 制订公司低值易耗品和行政性固定资产管理办法	能备齐品种规格、数量充足、质地优良的低值易耗品 能及时提出改进资产管理工作的建议
	2.2 依据公司各部门财产物资的需求, 统一协调、购买	能按期、按质、按量、成套地做好财产物资供应工作 会在保证正常工作前提下, 减少物资储备量, 加快财产物资周转 能掌握就近采购供应物资材料的方法
	2.3 对公司行政性财产物资进行登记、造册、盘点	能制订固定资产目录, 对每件物资进行编号, 予以标记, 实行管理 能做好《财产物资领用单》和《固定资产调出单》的记录 能妥善处理固定资产报损和报废工作
	2.4 维修和保养公司行政性财产物资	掌握引进设备的使用与维修技术, 保持设备技术性能完好, 保证设备正常运转 能制订财产物资设备操作规程、维修、保养和交接制度 做到整齐、清洁、润滑和安全的维修保养工作 能对员工进行爱护设备的宣传教育, 提高员工群众爱护设备的责任感和工作主动性

第一章 做中学人才培养模式的理论基础及建设概况

续前表

工作项目	工作任务	职业能力
3. 文书档案管理	3.1 制订公司的文书管理制度	能根据公司的实际情况制订公司文书管理制度 监督落实各职能部门对档案管理办法的执行 能妥善进行文书的分类管理
	3.2 对公司的文书进行收发管理	能做好文件的签收、拆封、登记、分发、传阅工作 能做好文件的拟稿、拟定主题词、会签、核稿、呈批、签发工作
	3.3 负责公司档案管理工作	能做好档案的收集工作, 辨别有价值的和有保存必要的资料 能按照内容、时限、来源对所有档案进行分类, 从大类上分别设立卷宗 能根据档案性质、内容、类型、类别、层次进行梳理划分 能根据档案编排 能进行档案编目 能做好档案鉴定、保管与利用工作
4. 会议管理	4.1 做好会前准备工作	能制订企业会议计划, 做好准备工作 能制订企业会议预案, 确定会议的名称、时间、地点、主题、主持人、议事日程、与会者名单、会议预算等 能按会议要求布置合适的会场, 排列好座次 能组织好相关的会议活动 能准备会议文件资料 掌握会议通知拟定与发送的方法
	4.2 做好会中服务	能做好会议签到工作和服务工作 能做好文字记录、录音记录、录像记录、文稿留存工作 能编写会议简报 能安排好会间生活
	4.3 会后工作	能清理会议文件, 做好文件的清理、回收、整理及立卷归档 能印发会议纪要 做好会议总结工作 能进行会后的检查催办

1. 了解
 2. 了解
 3. 了解
 4. 了解
 5. 了解
 6. 了解
 7. 了解
 8. 了解
 9. 了解
 10. 了解
 11. 了解
 12. 了解
 13. 了解
 14. 了解
 15. 了解
 16. 了解
 17. 了解
 18. 了解
 19. 了解
 20. 了解
 21. 了解
 22. 了解
 23. 了解
 24. 了解
 25. 了解
 26. 了解
 27. 了解
 28. 了解
 29. 了解
 30. 了解
 31. 了解
 32. 了解
 33. 了解
 34. 了解
 35. 了解
 36. 了解
 37. 了解
 38. 了解
 39. 了解
 40. 了解
 41. 了解
 42. 了解
 43. 了解
 44. 了解
 45. 了解
 46. 了解
 47. 了解
 48. 了解
 49. 了解
 50. 了解
 51. 了解
 52. 了解
 53. 了解
 54. 了解
 55. 了解
 56. 了解
 57. 了解
 58. 了解
 59. 了解
 60. 了解
 61. 了解
 62. 了解
 63. 了解
 64. 了解
 65. 了解
 66. 了解
 67. 了解
 68. 了解
 69. 了解
 70. 了解
 71. 了解
 72. 了解
 73. 了解
 74. 了解
 75. 了解
 76. 了解
 77. 了解
 78. 了解
 79. 了解
 80. 了解
 81. 了解
 82. 了解
 83. 了解
 84. 了解
 85. 了解
 86. 了解
 87. 了解
 88. 了解
 89. 了解
 90. 了解
 91. 了解
 92. 了解
 93. 了解
 94. 了解
 95. 了解
 96. 了解
 97. 了解
 98. 了解
 99. 了解
 100. 了解

续前表

工作项目	工作任务	职业能力
5. 客户开发	5.1 客户信息的收集和运用	能正确理解现代企业与客户之间的双赢关系 能树立现代客户关系的正确理念 能掌握各种调查方式和调查步骤 能掌握客户需求和消费者调查的内容 能根据研究目的设计调查表 能进行现场调查 能进行资料的整理与分析
	5.2 目标客户的选择	能分析与评估企业的内、外部环境 能收集目标客户资料 能通过客户资料信息识别目标客户 能准确评价某些客户价值 能就产品或服务准确寻找目标市场 能进行潜在客户的开发与转化
	5.3 开发新客户	懂得社交礼仪 能掌握有效沟通的技巧 能运用倾听的艺术和提问技巧 能设计吸引人的开场白介绍自己 能与客户顺利交谈 能从交谈中了解客户的喜好及各方面的情况 能根据客户的情况制定个性化产品或服务方案 能运用应对客户拒绝的技巧 掌握相关法律常识
6. 客户管理	6.1 客户价值和顾客满意度管理	能分析客户价值现状 能掌握提高客户价值的方法 能提出实现客户价值最大化的方案 能对客户满意度指数进行调查与分析 能根据企业实际设计提高客户满意度的方案
	6.2 客户忠诚管理	能理解顾客忠诚的价值 能测量、分析企业客户的忠诚度 能设计客户忠诚计划
	6.3 客户关系的维护和保持	能进行客户关系日常管理和维护 掌握关系营销的方法 能设计维护客户的方案 能妥善处理客户投诉 具备真诚待人的态度 具备换位思考的态度