**附件一：**

**福禄网络线上客服方向实训方案**

**一、实训内容**

根据教学计划安排，内容是为武汉福禄网络科技有限公司从事网络客服、网络营销、售前售后管理等工作。由企业指定兼职教师，根据本方案，结合单位实际制定实施计划并组织安排实施。

**二、实训要求**

(一)学生应严格遵守实训实训纪律，服从实训实训单位的安排，遵守 实训实训规章制度和与实训单位签订的《实训协议》,虚心学习，认真工作，诚恳接受教师的指导和管理。

(二)实训实训结束时，学生进行个人总结，毕业班级学生按照毕业实习的要求提交实训报告和实训日志，实训带队教师对其专业实训判定等级并写出评语，由单位加盖公章，非毕业班级学生按照中期实训要求提交相关报告，由指导老师根据学生实训情况给予中期实训认定。

(三)实训实训期间，校内指导老师要经常到现场了解学生工作情况， 协助校外指导老师解决问题，教育学生遵守规定，遵守企业的保密规定，确保学生的安全稳定。

**三、工作进程安排**

**1.实训活动整体安排**

|  |  |
| --- | --- |
|  **时间** | **工作事项** |
| 10月第一周 | 校企宣讲、学生面试及录取 |
| 10月第二周 | 学生分组、分组/统一培训计划、学生信息录入、培训场地预约 |
| 10月第三周 | 线下培训执行、最终参与实训学生确认并签署协议、实训场地布置（设备、网络等）、零食采购（业务高峰期） |
| 11月第一周 | 实训上线、现场支撑 |
| 11月第二周 | 实训上线、现场支撑、“优秀实训生”颁奖（基于学生课程时间，暂待定） |

**2.实训业务及支撑人员明细**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 组别 | 班级 | **业务/店铺** | **支撑人员安排（内部）** |
| **业务** | **实训店铺** | **支撑人** | **晚班 支撑** |
| 服务专家一组 29人 | 电商21304班 | 腾讯视频，爱奇艺，百度网盘、喜马拉雅，B站 | 京东-腾讯视频、京东-福禄视频、京东-百度网盘、京东-喜马拉雅、京东-B站，天猫-喜马拉雅 | 曾钰哲 | 张思文，盛梓翱 |
| 服务专家二组 29人 | 电商21401班/电商21402班 | 腾讯视频，爱奇艺，网盘，QQ音乐，网易云音乐 | 抖音-腾讯视频官方旗舰店、抖音-百度网盘旗舰店、抖音-福禄生活娱乐商城 | 杨柳青 | 宋知丞，何楷 |
| 灵工TOC组 27人 | 电商21303班 | 百度网盘 | 天猫-百度网盘旗舰店 | 邹正凯 | 高钊辉（高峰期晚班总统筹） |
| 爱奇艺专项组 29人 | 电商21301班/电商21302班 | 爱奇艺 | 抖音、天猫、京东、快手 -爱奇艺旗舰店 | 李晓玉 | 服务一组晚班、服务二组晚班 |

1. **实训人员及分组明细**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **公司对应组别** | **录取名单** | **班级** |
| 1 | 服务专家二组主管：姜呈（共26人） | 聂良杰 | 电商21401班 |
| 2 | 杨知非 |
| 3 | 雷振 |
| 4 | 覃延清 |
| 5 | 高晴 |
| 6 | 王姵雯 |
| 7 | 李志超 |
| 8 | 袁文秀 |
| 9 | 唐义喆 |
| 10 | 柏万成 |
| 11 | 于怡翔 | 电商21402班 |
| 12 | 张科明 |
| 13 | 容洁儿 |
| 14 | 陈阳 |
| 15 | 张芯蕊 |
| 16 | 周海峰 |
| 17 | 艾安萍 |
| 18 | 魏斌彬 |
| 19 | 江思荟 |
| 20 | 王良博 |
| 21 | 丘广益 |
| 22 | 刘倩 |
| 23 | 刘子涵 |
| 24 | 王龙 |
| 25 | 苏胜 |
| 26 | 艾美菱 |

**四、安全纪律要求**

学生在实训期间，要自觉服从实训单位的统一安排，严格遵守所在单位的规章制度和劳动纪律，严格按照学生手册规定进行管理，实训期间不得无故请假，如需请假要取得校内老师和公司班期负责人的同时同意，校内注意自身的安全，特别是晚班同学，实训结束后应立刻返回寝室休息，不得在外逗留。

**1.实训班务（排班周期：10.30日-11.13日（共计15天）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **班务** | **工时** | **时间** | **备注** |
| 早班 | 6h | 08:00-15:00 | / |
| 晚班 | 6h | 15:00-22:00 | / |
| 通宵班 | 10h | 22:00-08:00 | / |

**2.实训业务及支撑人员明细**

|  |  |
| --- | --- |
| **培训日期** | **培训工时（h）** |
| **20日** | **21日** | **22日** | **23日** | **24日** | **25日** | **26日** | **27日** | **28日** | **29日** |
| 18：30-20：30（统培） | / | 15:40-18:20（培训） | 15:40-18:20（培训实操） | 10:00--12:00（培训实操） | 14:00-18:00（培训实操） | 14:00-18:00（培训实操） | 18:30-20:30（统培） | / | 20 |
| / | / | 15:40-18:20（培训） | 10:00--18:00（培训实操） | 10:00--12:00（培训实操） | / | 10:00--18:00（培训实操） | 26 |
| / | / | 15:40-18:20（培训） | 10:00--18:00（培训实操） | 10:00--12:00（培训实操） | / | 10:00--18:00（培训实操） | 26 |
| / | / | / | 14:00-18:00（培训） | / | 14:00-18:00（培训实操） | 10:00--17:30（培训实操）/18:30-20:30（统培） | 10:00--18:00（培训实操） | 30 |

**附件二：**

**产品经理方向实训方案**

**一、实训内容**

根据教学计划安排，内容为武汉漫动者数字科技有限公司从事互联网产品经理岗位职能工作:

1、产品经理职责（市场、用户、商业、需求）

2、用户价值模型，主流电商模式拆解与运营方法

3、行业分析方法论、常见的数据资料收集方法

4、市场、用户研究方法，行业研究报告、行业竞争态势分析。

5、功能和信息结构图（产品结构化设计），xmind软件操作学习。

6、项目流程图设计，processon软件操作学习（产品流程化设计）

7、项目定义6要素，axure软件操作学习项目原型界面设计（产品可视化与动效设计）。

8、知识拓展互联网团队团队项目管理协作

由企业指定兼职教师，根据本方案，结合单位实际制定实施计划并组织安排实施。

**二、实训要求**

(一)学生应严格遵守实训实训纪律，服从实训实训单位的安排，遵守 实训实训规章制度和与实训单位签订的《实训协议》,虚心学习，认真工作，诚恳接受教师的指导和管理。

(二)实训实训结束时，学生进行个人总结，毕业班级学生按照毕业实习的要求提交实训报告和实训日志，实训带队教师对其专业实训判定等级并写出评语，由单位加盖公章，非毕业班级学生按照中期实训要求提交相关报告，由指导老师根据学生实训情况给予中期实训认定。

(三)实训实训期间，校内指导老师要经常到现场了解学生工作情况， 协助校外指导老师解决问题，教育学生遵守规定，遵守企业的保密规定，确保学生的安全稳定。

**三、工作进程安排**

**1.实训活动整体安排**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间 | 内容提要 | 课时（h) |
| 10.30-10.31 | 电商产品经理工作职责和能力模型电商平台用户价值分析精细化运营策略（RFM模型）项目定义-项目微创新方法-数据资料收集方法 | 8 |
| 11.1-11.2 | 电商产品结构化设计功能结构图，信息结构图(xmind)电商行业发展历程（趋势发展与模式运用） | 8 |
| 11.3-11.6 | 电商相关产品流程化设计任务流程图，业务流程图（售后与订单流转流程） | 8 |
| 11.7-11.8 | 互联网产品可视化设计Axure学习，交互动效，页面设计规则，交互说明书写方式 | 8 |
| 11.9-11.10 | 项目指导和制作（界面规范，功能完整，可行性方案设计）制作项目汇报PPT并分组进行汇报 | 8 |
| 合 计 | 40 |

1. **实训时间安排**

|  |  |
| --- | --- |
| 培训日期 | 培训时长 |
| 10.30-11.3日（上午） | 11.6-11.10日（下午） |  |
| 8:00-12:00 |  | 20（h) |
|  | 14:00-18:00 | 20（h) |

**3.实训人员明细**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 班级 | 姓名 |
| 1 | 电商21401 | 周苧宁 |
| 2 | 肖雨佳 |
| 3 | 张雨轩 |
| 4 | 谭玉巧 |
| 5 | 袁心妍 |
| 6 | 苏雯 |
| 7 | 刘泳彤 |
| 8 | 王进书 |
| 9 | 陈心叶 |
| 10 | 李唐诗 |
| 11 | 祖丽 |
| 12 | 藤昭颖 |
| 13 | 彭素媛 |
| 14 | 骆龙泰 |
| 15 | 彭程辉 |
| 16 | 刘行三 |
| 17 | 王涵禹 |
| 18 | 袁文秀 |
| 19 | 电商21402 | 王科琼 |
| 20 | 王素 |
| 21 | 谢倩 |
| 22 | 刘雨梦 |
| 23 | 彭洋 |
| 24 | 王巧巧 |
| 25 | 李炆 |
| 26 | 张紫芳 |
| 27 | 邰美英 |
| 28 | 张雪旸 |
| 29 | 贺雨晴 |
| 30 | 万子萌 |
| 31 | 黄蕊 |
| 32 | 冯子康 |
| 33 | 方楚佳 |

**四、安全纪律要求**

学生在实训期间，要自觉服从实训单位的统一安排，严格遵守所在单位的规章制度和劳动纪律，严格按照学生手册规定进行管理，实训期间不得无故请假，如需请假要取得校内老师和公司班期负责人的同时同意，校内注意自身的安全，特别是晚班同学，实训结束后应立刻返回寝室休息，不得在外逗留。

**实训班务（排课周期：10.30日-11.10日（共计10天）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **班务** | **工时** | **时间** | **备注** |
| 上午 | 4h | 08:00-12:00 | / |
| 下午 | 4h | 14:00-18:00 | / |
| **日期** | **周数** | **时间** | **地点** |
| 10月30日 | 第9周 | 周一，1-4节 | 教4-513 |
| 10月31日 | 第9周 | 周一，1-4节 | 教4-511 |
| 11月1日 | 第9周 | 周三，1-4节 | 教4-511 |
| 11月2日 | 第9周 | 周四，1-9节 | 教4-513 |
| 11月6日 | 第10周 | 周一，6-9节 | 教4-511 |
| 11月7日 | 第10周 | 周二，6-9节 | 教4-511 |
| 11月8日 | 第10周 | 周三，6-9节 | 教4-511 |
| 11月9日 | 第10周 | 周四，6-9节 | 教4-511 |
| 11月10日 | 第10周 | 周五，6-9节 | 教4-511 |