

聚焦新零售行业 着力店长人才培养

（工商管理学院 倪春丽，胡建平，何美贤）

一、新零售行业发展态势与人才需求

1. “新零售”行业概述

2016 年，“新零售”成为行业热词。所谓“新零售”是指企业以互联网为依托，通过运用大数据、人工智能等先进技术手段，对商品的生产、流通与销售过程进行升级改造，进而重塑业态结构与生态圈，并对线上服务、线下体验以及现代物流进行深度融合的零售新模式。新零售人才招募的岗位从运营到产品、乃至技术和投资岗位，覆盖了高管到中层和基础运营岗位。紧跟时代变化的脚步，培养既有线下门店管理经验、又懂电商实操的新零售人才势在必行。

二、新零售店长人才培养实践

（一）叁拾加水果零售综合管理人才培养

叁拾加农业发展有限公司是一家以果品贸易、零售为主营业务的企业，专业从事中高品质水果的销售。公司以连锁直营方式开设水果专卖店，现拥有 200 多家门店，搭建了年销售额 5 亿元的平台。为解决连锁店长人才稀缺、运营管理能力有待提升等问题，叁拾加农业发展有限公司于 2017 年 4 月与广东工贸职业技术学院正式签署校企合作协议书，实施“连锁经营管理人才教育培养计划”。学院以公司为依托建立校外教学实践基地，双方共同制定专业人才培养方案，合作开展等调研项目，引进企业专家为学生开设讲座，学生分布到广州各区、佛山、东莞、汕尾等 55 家企业门店，全面实践连锁经营门店管理技能训练，实现技术技能型人才培养水平的提升。目前行政管理专业第一批约 100 名学生已受益本项目。



图 1 工商学院领导看望叁拾加门店实习学生

（二）苏宁智慧零售店长人才培养

苏宁云商旗下广东苏宁云商销售有限公司与广东粤宁苏宁物流有限公司是我院主要合作单位。广东苏宁云商销售有限公司目前经营 40 家门店和 35 家易购直营店，自建物流基地一个，经营业务单位涵盖家电、3C、超市、百货、母婴、金融等业务。广东粤宁苏宁物流有限公司是苏宁在华南片区重要部署战略地之一，集区域物流配送中心，售后服务中心，客户服务中心为一体，是华南片区最大的物流基地。基于苏宁公司线上线下的经营模式，国内国外商品全覆盖的特点和公司处于创新发展成长期的属性与学院培养时代性、国际性、创新型商务管理人才的培养定位高度吻合，工商管理学院和苏宁开展“苏宁智慧零售卓越班”人才培养项目。在合作过程中，学院引入企业专家加入教学指导委员会，实行人才培养方案共同制定，实习、实

训基地共同建设，师资队伍共同培养，课程资源共同开发，技术服务共同参与，毕业生就业共同引导，人才培养质量共同评价的机制，实现资源共享、专业共建、人才共育。截至 2018 年 11 月，所引入的苏宁企业讲座、课程、实训、实习等活动覆盖学生数超 3000 人次，涉及物流管理、商务管理等多个专业；省级苏宁云商物流校外实践教学基地总共接受 812 人次实训/实习；开展“物流现场管理项目”，社会服务到款额预计 45 万；接纳毕业生 27 人；“苏宁智慧零售卓越班”招生 21 人。



图 2 苏宁零售卓越班开班

（三）百果园卓越店长班

百果园是集果品生产、贸易、零售为一体的水果全产业链企业，也是水果专营连锁业态的开创者。2017 年百果园线上销售额破亿，实现线上线下一体化，成为水果新零售标杆型企业。



图 3 百果园卓越店长班开班

截止 2018 年 7 月，百果园门店数量超过 3000 家，遍布全国 40 多个城市。基于百果园的快速扩张态势将为高职毕业生职业生涯发展提供诸多机会，且公司多年来高度重视储备干部培养，形成了与高校协同育人、定向培养店长人才的完善机制，工商管理学院与百果园合作开设“百果园卓越店长班”，培养门店综合管理人才。校企双方不断探索并完善商务管理、工商企业管理等专业的课程开发、人才培养方案及相关教育教学环节，企业将企业文化、岗位技能、管理制度等职

后培训的内容提前植入到在校课程中，学生在大三项岗实习时就能以熟手姿态步入岗位，加快晋升，从而培养出全面发展、综合素质高、应用能力强的实用型人才。合作期间，双方共同开展《“广东服务”背景下高职毕业生职业适应力调查研究》项目研究，共同开发《认识新果业》、《标杆店运营实践》等定制课程，制定了学分置换细则，同时建立起针对卓越班项目的组织管理体系，实现订单培养的精细化管理。

三、成果与成效

新零售店长人才培养模式建立在校企双方互相信任、紧密合作的基础上，并且由于就业指向明确、企业介入的程度深，能极大地调动学校、学生和企业的积极性，提高人才培养的针对性和实用性，实现学校、用人单位与学生的“三赢”。通过探索与实践，我院新零售业态店长人才培养工作初显成效，形成校级科研重点项目《商务管理协同育人中心》、省级《广州苏宁云商物流有限公司物流管理专业校外实践教学基地》、校级项目《叁拾加农业发展有限公司行政管理专业校外实践教学基地》、多门校级精品网络课程等专业建设成果。