附件 2

广东省高职教育质量工程项目

验收登记表

项目类别：精品资源共享课程

项目名称：客户关系管理

所在学校（公章）：广州城建职业学院

项目负责人（签名）：袁航

项目参与人：李志强、阙文婷、邱漠河、窦涛、李荣敏、汪德露、张羽、陈明发、欧阳彬

立项时间：2016 年 6 月 8 日

填表时间：2019 年 4 月 26 日

广东省教育厅 制

2019 年

一、项目建设基本情况（限500字以内）

《客户关系管理》自2013年尤其是2015年申报省级质量工程精品资源共享课，2016年立项以来，课程组人员严格按照项目申报书和相应的任务书计划，一步一个脚印地实施建设，完成率达100%。

项目组按照精品、共享、开放、资源充分的原则和目标，建设和不断更新网络上各类信息资源的同时，注重师资队伍培养、建设校内外实践教学基地、深化校企合作共同育人、校企合作编写能力导向，学生主体、教师主导、项目载体、任务驱动的突出教、学、做一体化，课证赛相融合、网络信息化、专业工作岗位分析和重新序化的教学体系建设，针对教学标准、教学课件、实训项目及指导书、校企合作教学模式、考核方法、制作微课、教师信息化教学大赛、专职教师企业实践收集新案例等等，大力强化校企合作的基础上，都相应按计划完成。

同时，结合教师团队的建设，与合作企业一同开展了相应的专业社会服务，深化与企业的合作，建立了项目订单班，开展了毕业生顶岗实习，并且2017进行了学校网络在线开放课程的立项建设，获得了2018年校级网络在线开放课程的结项认可。

通过建立的网页，在教学过程中充分利用网络资源进行教学，实现教学的信息化，学生学习的自主化，为培养复合型、创新型技术技能人才打下了专业课的坚实基础，校内外网络学习点击总数达到八万多，形成了开放性学习的氛围。

按照总体的规划，计划项目完成率达到100%，只有网络上的社会服务课程资源包、竞赛资源包做了建设，但显得不够充分，我们视作未全面完成，后续继续加强建设和完善。

二、项目建设任务和目标完成情况[1]

应完成要点数（个）	已完成要点数（个）	完成率（%）
20	20	100
申报书（建设任务书）列出的主要建设任务（分条列举）	现阶段已完成任务（分条列举）	尚未完成的建设任务（分条列举）
1、完成对接企业的岗位需求和职业大赛双需求导向课程建设材料。 2.完善企业顶岗实习管理制度。 3、制订对应国家、省职业技能大赛选拔制度和训练资源包。	1.完成实训项目指导书一份； 2.建设对接企业工作岗位、结合工作流程的课程标准、教学单元设计1个； 3.建设企业顶岗实习考核要求。 4.已完成并实施对接国家、省级技能竞赛的学院选拔赛制度。	无
4、引进高学历、高职称双师素质教师1名，聘请企业专职人员来校兼职专业实训课。 5、自主培养晋级高级职称2名。 6、选派2名专业教师进行国内外学习与考察。 7、专职教师每年下企业不少于30天/人。 8、每位教师每年至少发表论文一篇，教学团队承担省级以上课题1项；承担	1.引进了1名硕士双师素质教师1名；自主培养晋升副教授职称3名；聘请3名企业一线人士来校兼课； 2.选派了4名教师到马来西亚拉曼学院培训、考察和参加学术会议3人次； 3.每位教师下企业兼职或锻炼1个月/年以上； 4.每位教师公开发表论文1篇； 5.指导学生在省级以上技能竞赛获得省级职业大赛三等奖2	无

[1] 本表可根据实际情况，自行添加行。

各级教科研课题一项。 9、指导学生在省级以上技能竞赛获得省级职业大赛奖2次以上。 10企业兼职教师为师生开展了技术讲座2次； 11、专任教师为企业开展技术服务1项。	次、二等奖一次。 6.企业兼职教师为师生开展了技术讲座2次； 7.专任教师为企业开展了技术服务2项； 8.教学团队承担了省级以上课题3项；	
12、编写校企合作教材一部。 13、与企业合作开发课程实训项目六个； 14、建设精品资源共享课程网页，力求达到年访问量2万次； 15、课程组录制全程授课视频，设计制作不少于5个微课； 16、开发满足双需要及拓展学习的资源包。	1.与企业合作编写、出版了更合适的校企合作教材《客户管理关系实务》一部； 2.开发了实训项目6个； 3..建成并不断更新课程资源网站,访问量又已达4万次/年。 4.课程项目教学全程录像视频已录制完并上线共享；设计制作微课6个，其中一个获得校级三等奖； 5.开发了网络上教学资源包、考证培训包、专业技能大赛培训包各一个，上传网页共享。	无 但我们认为所建设的资源包内容还不够充分、丰富。
17、建设期间利用课程组的专业能力为2家以上企业提供专业社会服务2次以上。 18、开展一线教学、合作开展会展一次参与学生100人以上； 19、与企业合作带领学	1.已为广州立升展览服务公司、深圳拓频科技公司进行客户关系管理诊断各1次；会展营销策划各1次，得到社会服务收入6万多元； 2. 开展了1次一线教学、合作开展会展一次参与学生150人； 3.合作研发产品获得实用新	无

生开展产品研发，申请专利成果1项。 20、加强与企业深度教学合作，建立项目订单班。	型专利成果1项； 4.双方合作期间，共建设四期项目订单班，参与企业会展项目的营销。	
申报材料中所列的建设举措和建设目标（分条列举）	现阶段已经落实的建设举措和已经实现的目标（分条列举）	尚未实施的举措和未完成目标（分条列举）
1、师资队伍建设 两年内使教师队伍更趋向合理，教学能力更加突出。不断丰富专业教师尤其是青年教师在企业的工作经验，提高实践教学能力。进一步增大兼职教师比例，通过“请进来，走出去”使其能够胜任实践技能课程的教学工作。鼓励支持教师参加各种培训与学习，积极为企业提供技术服务。	1.引进了1名硕士学历双师素质教师；内部培养晋升高级职称教师4人；聘请企业一线兼职教师4人。 2.选派了4名教师到马来西亚看拉曼大学进行培训、考察和参加学术； 3.每位教师下企业兼职或锻炼超过30天/年； 4.每位教师公开发表了论文1篇以上； 5.指导学生在省级职业技能竞赛中获三等奖2次、二等奖1次。 6.企业兼职教师为师生开展了技术讲座2次； 7.专任教师为企业开展了技术服务2项； 8.教学团队承担了省级以上课题3项； 9. 教师参加省信息化教学大赛获得了二等奖。	无

2、课程资源建设 两年内对已出版的教材进一步修订完善，形成基于岗位工作流程、体系更合理的项目化校企合作教材，并更能反映本校的教学现状与水平，实现校企共同育人的目标。	1、与企业合作编写、再版了能力导向、项目载体，任务驱动的校企合作教材一本； 2、配合编写的教材，更新完善对应双需求的教学单元设计、教学标准、6个实训项目和教学进度表； 3.录制教学全程视频，上传网络共享； 4.设计制作微课6个，其中一个获得校级三等奖。	无
3、课程改革 通过校企深度合作，继续优化课程结构和教学内容，探索出更适合高职学生特点和课程特点的教学方式方法，构建全面客观的教学评价体系，形成一套较为成熟有效的教学机制，全面提高教学质量和教学效果。	1.完成实训项目指导书一份，设计课程实训项目六个； 2.完成对接企业工作岗位、结合工作流程的课程标准、教学单元设计各1个； 3.进一步完善了企业顶岗实习考核管理规定； 4.制订对接国家、省级技能竞赛比赛学院选拔赛制度； 5. 举办了项目订单班开展学生实习四期共计62名学生参与。开展了考试评价改革。	无
4、社会服务 校内实训基地加强实训场所建设，增加或完善各项设施设备与耗材，强化能力培养；增加校外基地数量，进一步深化与企业的合	1.为广州立升展览服务公司、深圳拓频科技公司进行了客户关系管理诊断各1次；会展营销策划1次、营销策划1次； 2. 强化企业一线教学、合作开展会展一次150人以上；	

作，充分利用好大学生校外实践教学基地，提升教学实力的同时建设更好的网络资源共享课程。	3.合作研发产品形成专利成果，获得实用新型专利1项。	
5、课程数字化建设 在现有基础上加强本课程网站建设工作，充实更新教学资源，增加教学案例和增强教学互动，促进教学活动开展。	1. 开发实训项目6个； 2. 设计制作微课5个； 3.不断更新网站课程资源、网站访问量超过4万次/年； 4.录制并上传了课程全部教学视频上线； 5.开发网络上教学资源包、考证培训包、专业技能大赛培训包各一个。	无， 但开发的网络资源包这一项内容充分性和丰富性不够，有待进一步建设充实。

三、项目预期成果达成情况[2]

申报材料中所列预期成果（分条列举）	现阶段已完成的建设成果（分条列举）	尚未完成的预期成果（分条列举）
1、课程体系建设 预期目标：围绕岗位需求和技能竞赛的“双需求”主线，依据客户关系管理的流程提取典型工作任务，构建课程体系。	1.“双需求”课程标准； 2.实习、实训管理规定； 3.国家、省级技能竞赛比赛院选拔赛管理规定及要求； 4.课程标准、单元设计。	无
2.师资队伍建设 引培商学历教师、聘任企业一线人士实训教学，指导学生和亲自参加各类职业技能和教学大赛，开展产品研发，为企业开展技术研发等社会服务，指导学生参加专业技能竞赛获奖。队伍结构显著改善。	1.引进教师中硕士两名； 2.培养副教授3名，引进兼职老师4名； 3.研发产品获得实用新型专利一项、外观专利两项； 4、教师参加省信息化教学大赛获得二等奖一个； 5.参加学校微课设计比赛获得三等奖一个； 6.指导学生参加专业技能大赛获得省三等奖两项。	无
3、课程资源建设 按照“双需求”课程体系的要求，构建与之配套的案例、素材库等课程资源。课程资源持续更新、网络教学平台得到充分利用，学生、社会人员访问量大。	1.建立开放共享的课程访问网站，更新资源并记录了网站访问量； 2.网站上建立案例库、素材库各一个； 3.网站上建立试题库一个； 4.每年充实更新课程网站信息达20%以上； 5.完成微课设计制作6个，并上传网站； 6.完成了全部课程授课视频录制，并上传网站。	无
4、社会服务 服务地方经济，	1.向企业提供客户关系管理诊断和营销策划各2	无

[2] 本表可根据实际情况，自行添加行。

面向合作企业提供客户关系管理诊断服务。依托于优良的师资团队以及合作伙伴的资源背景，创新服务形式，针对企事业业开展社会服务。	次；获得收入达6万多元； 2. 与企业合作承办温碧泉化妆品公司九周年庆典； 3. 校企合作编写客户关系管理教材； 4. 校企合作开展创新产品研发，获得专利三项。	

（项目主要成果目录，需提供实证或佐证材料，材料另附）

客户关系管理精品资源共享课程验收网站

http://zlgcys2019.gzccc.edu.cn/jpzygxk/khgxgl.htm

2. 客户关系管理精品资源共享课程建设网站

http://ds.gzccc.edu.cn/suite/solver/classView.do?menuNavKey=1560820&courseKey=1228244&portalInstanceKey=1560820&portalId=H&siteKey=1560820&classKey=

2015 年省教育厅立项网址

http://www.gdhed.edu.cn/business/htmlfiles/gdjyt/tzgg/201606/498989.html?tdsourcetag=s_pcqq_aiomsg

1. 课程资源建设：包括：课程标准、教学进度表、教学案例资源包、试题库、实训指导书、课程单元设计、考证培训资源包、专业技能大赛资源包等精品资源课程网络资源。

2. 编写校企合作教材

3. 开展社会服务

4. 大学生校外实践教学基地

5. 技能大赛

6. 教师承担课题

7. 专利项目

8. 信息化教学大赛获奖

9. 订单班

10. 企业人士校内做报告

11. 教师发表文章

12. 教师考察培训

13. 课程录像

14. 课程微课

15. 课程标准

16. 课程实训项目

17. 实习管理规定

18. 课程学习资源包

19. 师资培养与引进

20. 顶岗实习课程转换考核方案

四、项目建设水平

（包括：项目建设质量、成果应用情况、在全省的示范点和推广情况等）

本精品在线课程建设秉持高职教育教学能力培养导向，立足专业岗位工作流程重新序化知识能力体系，信息化数字化教学共享开放校企合作建设理念，本着形式新颖、内容充实丰富的思想进行建设，任务完成率高，高职教育适合度高，建设成果较为明显，并且在建设过程中为企业提供社会服务，锻炼了一批专业教师，切实提高了专业教学水平与教学效果。

项目建设成果体现在所建立的网络上的共享开放网页，以及为企业提供的社会服务，编写的项目化、工作岗位任务流程化的教学体系及其教学资料资源库，为市场营销专业、尤其是客户关系管理课程的教学提供了共享资源的教学材料，得到合作企业、兄弟院校的使用与好评。

在广州商学院、中大南方学院中广州岭南学院、广州科贸学院及广州科技学院的同类专业教学中得到良好地共享，为本校及相关学校的能力本位教学提供了较为充分的资源和平台。

所编写的校企合作教材《客户关系管理实务教程》2013 年获得广东省商科教育指导委员会教材评奖三等奖，为多所高职兄弟学校采用。

建设的课程网站，年点击量超过两万次，实现了网络授课、学生网络上作作业和模拟考试、教师网络批改、师生互动的自由学习。大大的方便了学生学习。较为丰富充分的网络教学拓展资源，包括案例库、试题库，考证与专业比赛指导等都极大地方便了教学工作。为培养创新型、应用型和复合型技术技能人才提供了较为充分的课程资源。

五、项目经费落实和使用情况

申报时承诺的项目建设总经费（万元）	已到位建设经费（万元）	资金到位率（%）[3]	已支出建设经费（万元）	资金支出率（%）[4]
8.1	8.1	100	8.1	100

申报材料上的经费使用方案

上报材料上的经费使用方案共计 8.1 万元，其中学校投入 3.2 万元，包括网站建设、研讨调查、产品研发和专利申报、企业人员课酬。

学校主办方投入 4.0 万元，包括师资培训投入、引入人才、考察学习投入等。

其他投入 1.1 万元，主要是合作企业出资，包括开展技术服务、学生实习管理培训管理费用、下企业教师的接待费用等。

经费实际收支情况（请具体列出项目经费收入细目和项目支出细目）

项目收入

收入项目		金额（万元）
学校主办方投入	师资培训	0.8
	引入人才	1.2
	考察学习	2.0
	合计	4.0
学校投入	建设项目调研	1.2
	校企合作、教师实践	1.6
	网站建设	1.0
	产品研发、教科研	2.4
	专利申请	1.2

[3] 资金到位率=已到位建设经费/申报时承诺的项目建设总经费。
[4]资金支出率=已支出建设经费/已到位建设经费

企业投入	校企合作	0.6
	社会服务	6.3
	企业导师讲座	1.5
	参加学校人才培养方案会议、职教集团会议	0.8
	合计	7.2
合计		18.6

项目支出

支出项目	金额（万元）
课程网页建设劳务费	1.6
资料收集、整理人员劳务	1.8
校企合作、人才需求调研	2.1
企业人士作专业报告、兼职校内实训课	3.5
国外学院考察学习三人次	1.6
产品研发、申报专利	1.6
教科研项目	2.8
学校收管理费	0.315
项目奖励	3.285
合计	18.6

兴城职业学院 财务处

（学校财务盖章）：

2019 年 5 月 31 日

六、项目后续建设规划（限500字以内）

（可以填写后续建设设想或应用推广计划等）

截止到现在，各项目按照预定建设计划有条不紊地次第完成，完成率达到100%，没能高质量完成的部分，就是课程组教师认为课程资料还不够十分充分，还需要进行更为深入广泛的资料收集，建立专业教师真正有选择余地教、学生真正能选择学、复合学的“云量资源”，进一步加强网站资源库建设，今后将在授课拓展资料、案例库、专业大赛资料库、考证资料库方面着力强化和完善。

同时每年坚持更新网站资料，加强项目组教师信息化、数字化教学的应用水平和技术开发水平，加强与合作企业的深度合作、创新合作领域、提升合作质量，在校企合作开展实践教学、教科研、技术研究和社会服务方面探寻新领域和新模式。促进教学水平提升，服务社会。

在学校的统一安排下，将建设好的精品资源共享课程更大范围地共享，并更深入地记录和收集使用者的意见和建议，继续完善相关项目内容，获得好的应用效果。

在教学方法和教学效果评价上，在信息化教学大赛和学生专业技能大赛上积累经验，创造更多更好的成绩。

七、项目负责人承诺

本人确认本表内容真实无误、准确，没有弄虚作假或学术不端等行为。

签名：袁航

2019年5月31日

八、项目校内结题专家组意见（需附结题实证材料）

校内结题评审专家				
序号	姓名	职称/职务	所在单位	联系方式
1	欧阳丽	教授/教务处处长	广州铁路职业技术学院	13632103612
2	王劲松	教授/教务处处长	广东交通职业技术学院	13719058706
3	李立新	教授/教务处处长	广东水利电力职业技术学院	13719230549
4	张志	副教授/教务处处长	广东建设职业技术学院	18922102392
5	董俊华	教授/质量办主任	佛山职业技术学院	18924878047

专家组意见（200字以内）

根据《关于开展2019年度广东省高等职业教育教学质量与教学改革工程验收工作的通知》（粤教职函〔2019〕65号）要求，2019年6月3日，学校组织了专家组对《客户关系管理》进行了结项验收评审。专家组经查阅相关材料，形成如下意见：

1. 该项目提交的材料完整、规范，符合验收要求。

2. 该项目任务完成率98%。通过建设，优化了课程内容体系，已有较完备的基本资源和拓展资源；建成了一支专兼结合、结构合理、资质优良的教学团队，教学效果良好。

3. 该项目经费到位、支出合理。

专家组一致同意该项目通过验收。

专家组组长（签名）：

2019年 6月 3日

九、学校验收专家组意见（需附结题实证材料）[1]

学校验收专家				
序号	姓名	职称/职务	所在单位	联系方式
1				
2				
3				
4				
5				
….				
校内结题和验收是否合并开展			是□	否□
专家组意见（200字以内）				

十、项目校内管理部门意见

同意该项目通过验收。

部门盖章：广州城建职业学院 教务处

2019年6月14日

[1] 仅委托学校组织验收的项目，需要填写本部分表格；各高职院校受省教育厅委托组织开展省级验收时，可将校内结题和省级验收结合起来开展。