推行线上线下融合培训新模式：

本市启动实施“互联网+职业技能培训计划”（上）

随着信息技术和互联网的快速发展，依托人工智能、高速网络、5G技术、模拟仿真技术、大数据、云计算等科技手段，互联网+培训、远程培训、在线评价测试已成为成熟技术。各类线上培训平台和数字课程资源的不断涌现，也赋能市场主体转型升级培训模式、提升培训效率。

在这一背景下，近期市人力资源社会保障局会同市财政局共同出台了《关于在本市实施职业技能提升行动“互联网+职业技能培训计划”的通知》，在今年受疫情影响企业职工线上培训补贴政策试点基础上，全面推行线上线下深度融合的职业技能培训新模式。

Q1：“互联网+”职业技能培训有什么优势？

互联网+职业技能培训是线上线下深度融合、分散学习与集中教学相结合、优质培训资源充分发挥作用，劳动者更便利、更有效接受培训的一种培训方式，是职业培训的转型升级和模式创新。有如下特点和优势：

一是线上线下结合，分类施策培训，提高培训有效性。对理论知识、通用职业素质以及适合模拟仿真和多媒体演示的内容，以线上培训为主；对实操性强的应会技能，以线下实训为主。

二是以学员为中心，分散学习与集中教学结合，提高个体针对性。学员个人在一定程度上可以自主安排学习进度，自主强化薄弱环节，合理处理工学矛盾。

三是以优质培训资源和师资为主导，有利于提高培训质量。在线课程可以发挥优质培训课程资源和技能大师等高技能师资的作用，培训质量与水平得到保障。

四是以信息技术为支撑，有利于扩大职业培训规模。一般要求在线学习平台最少并发量在10万级，具有支持不低于2万名学员同时在线学习的带宽，能够支持学习选择PC客户端、手机移动端等适合的学习方式，可以几何级地扩大职业培训规模。

Q2：在多大范围内实施“互联网+职业技能培训计划”？

本市顺应大力推进职业技能提升行动，大规模开展职业技能培训的需要，全面推广实施互联网+职业技能培训。

一是培训主体全覆盖。无论是企业组织职工开展技能培训，还是高技能人才培养基地辐射带动上下游企业开展培训，还是院校和培训机构面向社会招生开展培训，都鼓励采用互联网+职业技能培训模式。

二是培训项目全覆盖。无论是举办职业资格培训项目、职业技能等级培训项目、专项职业能力培训项目，还是岗位技能培训项目，以及企业新型学徒制、技师技术更新培训、技能竞赛赛前培训等各类专项培训项目，均可采用互联网+职业技能培训模式。

三是培训对象全覆盖。无论是企业职工、来沪从业农民工、高校毕业学年学生、就业困难人员等各类人群，均可参加互联网+职业技能培训。可能年轻人比年长者更适应这种培训模式。

Q3：哪些培训实施机构开展的培训项目可以纳入“互联网+职业技能培训计划”？

本市社会培训机构或企业开展的以下各类职业技能培训项目，均可纳入“互联网+职业技能培训计划”：

一是本市具备办学资质的社会培训机构面向各类劳动者举办的经批准的职业技能培训项目；

二是本市高技能人才培养基地按规定面向相关从业人员开展经认定的职业技能培训项目；

三是本市各类企业面向本单位从业人员开展的各类职业技能培训项目；

四是培训实施机构经认定开展的企业内高技能人才培养项目、定向培训、企业新型学徒制培养、“双证融通”培训、校企合作培养、新技能培训、技能竞赛赛前培训、技师技术更新培训、高师带徒培训等各类专项职业技能培训项目。

Q4：“互联网+”职业技能培训一般可通过何种形式开展？

“互联网+”职业技能培训一般可采取线上线下相融合的方式开展。

其中，线上培训可侧重于应知理论知识、职业道德和工匠精神等通用职业素质、疫病防控与卫生健康等综合性知识，并且可开设仿真模拟、技能视频演示等适合线上培训的实训模拟课程。

线上培训也可采用多媒体课件播放、教学直播、录播回放、互动答疑、考核测试等针对企业或劳动者需求和特点的多元化手段实施。

线下培训可侧重于开设实操性强的应会示教课程和实训操作课程，进行“面对面”的示教授课或技能操作训练活动。

（未完待续）

【案例分析】

因大众点评的差评而解除员工合法吗？

【案情简介】

杨某在2020年5月通过网络招聘入职A宠物连锁公司，担任中心城区门店店长。该门店加上杨某共有3名员工，主要负责给客户的宠物提供宠物洗护及美容业务。在店里忙碌的时候既要负责人员管理和门店运营，也要上手操作为宠物清洗或者养护。

8月1日，A宠物公司在大众点评网站上发现了多条客户差评，点评内容包括“门店剃毛一塌糊涂，剪出伤口”“顾客体验太差，以后绝对不会再去”“店长称过几天给答复，等了10天都没结果”等等，对此杨某称不记得是否有此事。8月5日，A公司认为因大众点评上的差评给门店带来了负面影响，系属杨某的失职，根据《员工手册》之规定：对业务流程的具体操作不把关，发现问题不及时解决，权限范围内事务处理不善，给门店造成信誉、经济损失或在门店内部造成不良影响，予以解除。于是解除了与杨某的劳动关系，杨某不服，遂来仲裁，要求A公司支付违法解除劳动合同赔偿金。

【争议焦点】

大众点评的差评和杨某是否有直接关联性？单位据此解除是否合理合法？

【仲裁结果】

经仲裁委员会裁决，杨某的请求得到了支持。

【案件评析】

本案中虽然A公司当庭展示了杨某负责的门店在大众点评网中被刊登的顾客差评，但是由于平台的点评功能开放度高，该些点评是否系真实的消费者所写尚存异议；其次即便该些差评是真实顾客所为，但是A公司在未调查点评中涉及的事件情况下，便将差评的后果归结于杨某着实欠妥，杨某虽是管理人员，但是该差评和其并无直接关联性，A公司未能证明该差评投诉与杨某的失职存在因果关系；最后，该些点评内容系个人的主观意愿表达，对公司并未产生直接损失，亦无法判断其负面影响。综上，仲裁委支持了杨某的诉求。

随着网络化时代推进，越来越多的公司注重企业网上的口碑和客户的评价，如近期的北京王府井“狗不理包子”门店对于差评的处理，惹得众人吐槽。不过更多企业是从自身找原因，面对顾客的差评时，有的通过严抓员工教育提升服务品质；但有的则采取扣减工资或者解除等方式。其管理目的没有错，但在实操上需要细化管理措施，使得处理类似事件有据可依，做到事实清楚，权责明确，而不是在未调查核实原因便笼统归结于管理人员失职，这样对于企业和员工都是共同进步。

（作者：王盼盼）

【世赛故事】

技能改变生活 世赛成就人生（下）

作者简介：杨山巍，上海汽车集团股份有限公司乘用车分公司汽车维修高级技师、汽车尺寸论证样板技师，参与了第43届、44届、45届世界技能大赛有关工作，并荣获第44届世界技能大赛车身修理项目金牌。

（续接上期）

赛场拼搏

2017年10月，第44届世界技能大赛在阿联酋阿布扎比隆重举行。车身修理项目比赛的赛程为4天共22小时，要求选手在一辆整车上完成车身测量与校正、结构件更换、非结构件更换、板件修理等模块的操作。这无疑是对选手技术技能、体能耐力、心理素质、应变能力等综合实力的考验。

本届比赛中有两个板件对焊缝宽度要求在2-3毫米这个区间内，分值2分，最终我拿到了1分。这看似得分值并不高，但在所有22位参赛选手中只有我一人拿到了分数。在焊接质量检查中，我的作品同样做得非常完美。

比赛现场，在我完成了自己的作品后，当时还没有公布成绩，我旁边的白俄罗斯选手就迫不及待地跑过来请我在他的衣服后背上签上我的名字。当我在他的衣服上签上CHINA和自己名字的时候，我为自己是一名中国工匠感到自豪。

迎来辉煌

这场比赛从开始到结束，只有三位参赛选手完成了全部比赛内容。我凭借精细化的操作，最终以较大优势摘取桂冠，站上了世界技能大赛的最高领奖台，获得该项目中国参赛以来的首枚金牌。

当我身披国旗，站在高高的领奖台上，看着现场热烈欢呼的人群，望向夜空遥远的东方，我百感交集：脑海中闪现400多个日日夜夜挑灯训练的画面，闪过教练、老师们一张张殷切的面孔。我在充满幸福感的同时，有满腔的感恩想要诉说，感恩教练、老师、家长，感恩母校，感恩生逢其时，更感恩日新月异、日渐强大的祖国……

参赛感悟

世界技能大赛是一项有助于提升选手的综合素质的活动。第一，选手要学会在失败中成长。在每一次的训练过程中，我们会遇到各种各样的问题，从失败中学习，在挫折中成长。我们经历的每一次失败和挫折都能激发我们的斗志，激励我们勇于挑战、奋勇向前。第二，选手要学会随机应变。当你在赛场上遇到突发情况，需要在时间紧迫、高度紧张的情况下对问题做紧急处理，这就要求选手沉着冷静思考，具备随机应变的能力。第三，要充分信任自己的团队，增强信心。世界技能大赛的专家教练团队是全国最优秀的教练团队，靠一个人是不可能成功的，要依靠平台和团队的力量，各司其职，优势互补。

继续奋斗

比赛回国后我入职上汽集团乘用车公司，要为我们中国制造贡献一份力量。在单位我担任制造工程部样板科的样板技师，在样板科与团队协作，共同参与新车型投产的尺寸论证工作。

为了提升车身钣金修复技能队伍，在公司领导的支持下成立了以我名字命名的杨山巍技师工作室。开展车身钣金修复方面的培训、现场疑难攻坚、优化创新等工作。2019年9月，杨山巍技师工作室被评为上海首席技师工作室。

与此同时，我还担任了第45届世界技能大赛车身修理项目中国集训队教练，从选手到教练的转型，我毫无保留传授自己的参赛经验与技能方法。我的师弟徐澳门在俄罗斯喀山第45届世界技能大赛上不辱使命、为国争光，斩获并使中国代表队蝉联车身修理项目金牌，让五星红旗再次飘扬在世界的最高领奖台。通过世界技能大赛的平台，国家正培养并输送着一批批的高技能人才到竞技赛场和工作岗位。进一步讲，进入企业工作的高技能人才，更要踏实立足岗位，继续努力不断学习，转换世赛成果，为中国制造贡献力量！

（来源：世赛中国）