“小商铺大学校”特色学习活动

摘　要　位于朱家角古镇核心区域的北大街，是上海市郊保存得最完整的明清建筑第一街。为满足商铺从业人员的学习愿望，朱家角成人学校开展以“小商铺大学校”为主题的特色学习活动，以此提升从业人员的文明素养，改善商铺经营模式，促进北大街商铺整体形象和产业的良性发展。

古镇朱家角历史悠久，是典型的江南水乡。位于朱家角古镇核心区域的北大街，是上海市郊保存得最完整的明清建筑第一街。全街共有商铺 200 多家，北大街商铺从业人员 , 特别是以 16 家党员经营户为骨干的社区教育积极分子，有着较强烈的学习愿望。他们希望通过参加社区教育，提升自己的文明素养，改善商铺的经营活动。但是，朱家角北大街商铺从业人员在年龄结构、文化层次、教育背景等方面参差不齐，这给开展社区教育在内容安排、活动设计等方面造成了较大的困难。自 2009 年 3 月以来，在朱家角镇文明办和镇社会党委的大力支持下，由朱家角成人学校、北大街党总支和北大街商铺党支部同工商、个协等单位一起在古镇北大街商铺中开展了以“小商铺大学校”为主题的特色学习活动。通过学习活动，旨在提升朱家角北大街商铺从业人员的文明素养，改善商铺经营模式，促进北大街商铺整体形象和产业的良性发展。

一、开展“量身定制”的、多样化的特色学习活动

开展各类培训。一是礼仪培训。主要针对商铺从业人员的特点开展家

庭礼仪、公共礼仪、涉外礼仪等培训，通过培训提升他们在经营活动中的形象。二是双语培训，开展普通话培训和实用的英语会话培训，通过培训提高他们与海内外游客的语言交流能力。三是法律法规知识培训。主要开展同“商铺”经营活动密切相关的法律法规的培训，提高商铺从业人员守法经营的自觉性和用法律保护自己合法权益的意识。四是市场营销培训。进行市场营销基础知识和各项营销技能的培训，在商品文化、商铺环境文化建设等方面加强培训指导，提高他们的营销能力和品牌意识。五是计算机应用能力培训。通过培训，他们掌握了文字输入、电子表格、上网浏览、收发电子邮件等初步的计算机应用能力，其中部分人员能用计算机管理财务，会利用互联网了解商品信息，推介自己的产品等。六是开展了财务管理培训。根据部分商铺经营者的需求，学校开展了基础的财务管理知识培训，提高了他们财务管理的水平。

2. 开展同“商铺”经营活动密切相关的系列创建活动。一是开展了北大街商铺“创特色，树品牌”活动。北大街商铺中有相当部分是经营土特产的，往往商品雷同，千店一面，缺乏特色。通过开展“创特色，树品牌”活动，经营者们纷纷开发自己的特色产品，力争“人无我有，人有我优”。目前已经涌现出了十佳“粽子大王”、十佳“糕点大王”等富有特色，有一定品牌效应的商铺。二是开展了北大街商铺“诚信经营户”评选活动。通过评选，引导广大商铺经营者守法经营、诚信经营。几年来，共评选出在工商部门备案的诚信经营户十家。三是开展了质量满意“笑脸”计划签约活动。这项活动旨在提高经营者们的质量意识和服务水平。目前，有两批共十家不同类别的经营户获得青浦区质量满意“笑脸”挂牌经营户称号。通过系列活动，更新了商品经营者的经营理念，提升了他们的经营水平和管理水平，改善了北大街商铺的形象。

扶持学习型商铺的创建活动。学校以 16 家党员经营户等一批社区教育积极分子为基础，在北大街商铺中开展了创建学习型商铺活动。通过确立商铺成员共同的学习目标，进行有组织的、自觉的、互动的共同学习，把

商铺这个松散的、非正式的组织创建成为学习型组织。学校在商铺中开展了创建学习型组织辅导讲座，为 18 家表现突出的商铺订阅了《读者》杂志，为 40 多家商铺发放市民学习卡，帮助他们在网上实名注册，引导他们学习网上的学习资源，使其学会了使用网络等媒体进行学习。通过创建活动，激发了商铺从业人员的学习热情，帮助他们树立起了终身学习的理念，促进了组织和个人的共同成长。目前，已有两批次共 40 家商铺被评为朱家角镇学习型商铺。

二、立足商铺特点，在开展特色学习活动过程中注重实际效果

摸清商铺实际，适当调整学习活动的实施方案。学校做了大量的调查研究工作，通过调查问卷、访谈等方式，掌握了第一手资料。朱家角北大街商铺数量繁多，总数达 212 家，从业人员约 1000 人；商铺经营种类丰富，涉及小吃、餐饮、古玩、工艺品、土特产等几十种；经营户经营理念和管理模式比较混乱，经营商品缺乏特色；从业人员素质参差不齐。根据上述情况分析，学校对开展特色学习活动的实施方案进行了调整，主要体现两个特色：一是学习内容从偏重于文明素质向偏重于提高从业人员经营水平、管理水平和提升商品文化方面转变。二是本着“边实践边探索”的原则，在开展学习活动过程中建立起了一系列的规章制度，同时用规章制度保证了活动的顺利实施，使规章制度和实践活动相辅相成。

在社区教育的内容、方式上贴近商铺从业人员的特点和需求。学习活动刚启动时，面向全体商铺从业人员，发现学员的出席率不高，培训效果不理想。为此，学校适时调整了培训的方式，采用分期分批开展培训的方式。首先，在 16 名党员和部分积极分子中开展培训，商铺党支部发挥了榜样引领的作用，使培训工作顺利推进。在培训过程中，学校根据学员的特点调整教学的内容及方法。如编写了《朱家角商铺英语》的小册子，将商铺从业人员日常经营活动中常用的句子和一些朱家角特色商品的英语单词编入其中；学校编写了《小故事中的营销策略》，通过通俗易懂的小故事将营

销的策略形象化地传递给学员；学校根据学员要求增加了财务管理等内容的培训。在开展社区教育的实践方面，由比较单纯的培训发展到多样化的社区教育实践活动。

三、结合特色学习活动的成果，开展了“明星商铺”评选活动

制定了朱家角北大街“明星商铺”引导性评估指标。学校结合开展“小商铺大学校”特色学习活动取得的成果，从文明礼仪、守法经营、卫生安全、参加社区活动、社会评价等方面制定了“明星商铺”引导性评估标准。

规范了“明星商铺”评选过程。由镇文明办、北大街居委会党总支、商铺党支部、个协等成员牵头，聘请部分商铺从业人员代表、邀请部分消费者代表组成“明星商铺”评估组。评估组协商制定了“明星商铺”评选办法，建立起了评估组工作例会、考评会、评估档案管理等制度。通过信息反馈，逐步完善评估指标和评选办法，增强商铺从业人员和社会各界对评选活动的认可度。

“明星商铺”起到了榜样引领的作用。学校评选出了朱家角镇“明星商铺”两批共 36 家，这些商铺的脱颖而出为展现朱家角北大街商铺的良好形象树起了标杆，在北大街 200 多家商铺中起到了榜样引领的作用。

供稿：青浦区朱家角镇社区学校　董林华

编写：顾晓婧