

电信服务与管理专业 21 级

人才培养方案

辽宁工程职业学院

2021 年 6 月

电信服务与管理专业 21 级 人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称

电信服务与管理

(二) 专业代码

610305

二、入学要求

高等职业学校学历教育入学要求一般为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

学制 3 年。(可以根据学生灵活学习需求,合理、弹性安排学习时间,最长不超过 5 年)。

四、职业面向与岗位分析

(一) 职业面向

电信服务与管理专业教学团队根据行业、企业的调研情况,确定本专业面向的主要岗位类别(或技术领域),并依据实际调研情况确定本专业的职业资格证书或技能等级证书。具体职业面向如表 1 所示。

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	对应行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位类别(技术领域)	职业资格(技术等级)证书
电子信息类 (61)	通信类 (6103)	电信、广播电视和卫星传输服务(63)	4-04-05-03 呼叫中心服务员	电信运营与管理、移动通信运营与管	普通话证、 (推荐考取: 呼叫中心客

		软件和信息技术服务业 (65) 保险业 (68) 商业服务业 (72)		理、客户服务 (业务咨询、业务推广、电话营销、客户投诉处理、客户关系维护、运营管理等	户服务与管理职业技能等级证书(中级)、全国计算机等级考试二级)。
--	--	---	--	---	----------------------------------

表 1 电信服务与管理专业职业面向

(二) 岗位分析

通过电信服务与管理专业企业调研和毕业生调研，参考毕业生就业三年内的职业岗位情况，制定本专业的主要就业岗位如表 2 所示。

表 2 电信服务与管理专业主要就业岗位分析

序号	岗位名称	工作内容	核心技能要求
1	坐席员（坐席代表、客服专员、咨询顾问）	客户咨询、投诉等呼入业务的处理；回访、调研、产品和服务的推广及营销等呼出业务处理；客户资料的收集、整理及上报。	能够准确、专业处理呼叫中心各项业务。
2	在线客服	通过计算机和互联网技术平台，在线对客户提出诉求进行处理，促成交易；收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案。	具备利用网络在线沟通软件快速、准确的回应并解决客户的问题。
3	客户关系管理专员	数据库中客户信息的录入、管理及更新；通过数据挖掘、数据分析进行客户确认和客户细分；协助开展客户挽留计划、目标客户计划、客户满意度调查和其他忠诚度计划。	较好的完成客户信息的录入、管理及更新等工作，具备与客户较好沟通的能力。
4	坐席主管/班组长	对小组成员进行指导、监督、管理及效率评估；巧妙处理及解决来自小组成员的用户投诉及复杂的用户咨询；向运营经理推荐有关执行效率改进的方案等	具备良好的管理基层班组的能力与开展会议执行、现场管理等能力。
5	质检师	通过监听录音对座席代表的话术质量进行监	具备检验审核话术、

		控；参与制定坐席员考核标准；为部门主管提供坐席代表绩效考核依据；收集质量监控中出现的典型案例，为后期员工培训提供素材	质量管理等能力。
6	培训师	制定培训计划，准备培训内容（产品或服务资料、标准话术等），实施培训，并对培训效果进行评估。	具有较强的各类员工培训、业务培训等能力。
7	运营经理/ 客服主管	规划客服部工作，制定统一的话术流程；分析客户的服务需要，制定客户服务流程；与其他相关部门保持沟通，及时进行信息传达；对下属部门负责人进行选拔和管理	具备团队管理、流程管理、沟通管理等能力。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具有一定的科学文化水平，良好的职业道德、人文素养、创新意识和工匠精神，掌握客户服务礼仪、客户心理、企业运营、排班、培训与质检等客户服务必备的专业知识和处理电话咨询、电话销售、在线客服、工单处理、客户投诉等呼入和呼出相关业务技术技能，面向电信、金融、保险、物流、电商、商旅等行业的呼叫中心部门或者承担服务外包业务的独立的呼叫中心企业，胜任坐席员、班组长、质检员、培训师等岗位工作，具备就业能力和可持续发展能力的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在知识、能力、素质方面达到以下要求。

1. 知识

- （1）具备基本的计算机基础及呼叫管理系统的知识；
- （2）熟知服务外包及联络中心的产业、行业及企业的基础管理知识；
- （3）掌握客户咨询、投诉等呼入业务处理的技巧；

(4) 掌握回访、调研及产品（或服务）销售等呼出业务处理的技巧；

(5) 理解坐席员的职业标准和绩效考核指标；

(6) 掌握联络中心一线管理的基本知识及方法；

(7) 掌握作为培训师的基本知识；

(8) 掌握质量检查的基础理论知识；

(9) 掌握人力资源管理的基础知识

2. 能力

(1) 具备良好的沟通和协调能力；

(2) 具备较好的速录及速记能力；

(3) 具备呼叫系统软件的熟练操作能力；

(4) 具备通过现代信息网络（电话、传真、网络）进行客户咨询、投诉等诉求的呼入业务处理能力；

(5) 具备回访、调研及产品（或服务）销售等呼出业务处理能力；

(6) 具备对数据库信息进行挖掘、整理及分析的能力；

(7) 具备能在联络中心企业进行一线管理的能力；

(8) 具备能够进行质检抽查分析的能力；

(9) 具备能在联络中心企业参与培训工作、撰写培训计划、培训方法以及参与培训实施的能力。

3. 素质

(1) 具有良好的思想品德修养和职业道德；

(2) 具有健康的生理和心理素质；

(3) 具备良好的抗压能力；

(4) 具有优秀的客户服务理念和意识；

(5) 具备持续学习和发展的能力；

(6) 具有很好的团队合作意识。

六、课程设置及要求

本专业开设课程共 42 门课程，主要包括公共基础课程

和专业（技能）课程，其中公共基础必修课程 19 门，公共基础选修课 4 门，包括专业基础课程 4 门、专业课程 10 门，专业选修课 4 门。课程体系如表 3 所示。

表 3 课程体系

公共基础必修课	专业基础课	专业课	公共基础选修课	专业选修课
19	4	10	5	4

具体课程要求如下：

（一）公共基础课程

1. 公共基础必修课程设置及要求

如表 4 所示。

表 4 公共基础必修课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	思想道德修养与法律基础	培养面向生产、经营、管理一线具有较高思想道德素质与法律素质的高素质技能型人才，为高职各专业人才培养目标的实现以及高职学生成长成才打下坚实的思想道德与法律基础。	1. 人生观 2. 理想信念 3. 中国精神 4. 社会主义核心价值观 5. 明大德守公德严私德 6. 遵法学法守法用法	1. 培养学生学会用马克思主义的思想观点和方法去分析和解析现实问题。 2. 教育学生在正确认知基本国情的基础上，自觉认同和践行社会主义核心价值观的各项要求，不断提高综合素质。 3. 教育学生在学习过程中注意理论联系实际，懂得学以致用，提高用所学的知识解决现实生活中存在问题的能力。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论	使当代大学生认识坚持马克思主义指导地位对实现中华民族伟大复兴的重要性，增强马克思主义理论学习的自觉性。	1. 毛泽东思想 2. 邓小平理论 3. 三个代表 4. 科学发展观 5. 习近平新时代中国特色社会主义思想	1. 增强课堂教学的吸引力和感染力，加强理论的说服力，为学生提供良好的自主学习环境。 2. 教学中运用了多种教学

	论体系 概论		社会主义理论体系概论	方法，采用专题讲授、讨论辩论、案例分析、演讲、师生互动、网络答疑、播放电影视频等教学方法。
3	体育与健康 (一)	具有与年龄相适应的体能和基本身体活动能力，具有一定的运动技能和经验，具有学习和从事适宜运动的能力。	分项目教学：足球、篮球、羽毛球、乒乓球、网球、健美操	按照“教----学----练----导”，“以练为主”的教学方法，由重教向重学方向转变
4	体育与健康 (二)	掌握1-2项健身运动的基本方法和技能。	分项目教学：足球、篮球、羽毛球、乒乓球、网球、健美操	注重“学----练”与“教----导”的结合，并通过“以考促练”
5	体育与健康 (三)	养成良好的运动习惯，科学的进行健身活动，安排个人锻炼计划。	分项目教学：足球、篮球、羽毛球、排球、网球、田径	组织教学比赛和积极参加课外体育活动，给学生提供丰富的实践机会来达到课程目的。
6	体育与健康 (四)	积极参加课外体育活动，具有学习和参加适宜人体运动的能力。	综合训练	组织教学比赛和积极参加课外体育活动，给学生提供丰富的实践机会来达到课程目的。
7	劳动教育	实施劳动教育重点是在系统的文化知识学习之外，有目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动，让学生动手实践、出力流汗，接受锻炼、磨炼意志，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。	针对不同学段、类型学生特点，以日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动为主要内容开展劳动教育，结合产业新业态、劳动新形态，注重选择新型服务性劳动的内容。	1. 开展形式多样的劳动教育实践课程 2. 引导学生学生树立正确的劳动观，崇尚劳动、尊重劳动，增强对劳动人民的感情，报效国家，奉献社会。

8	国家安全教育	重点围绕理解中华民族命运与国家关系，践行总体国家安全观。学生系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系，树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。	国家安全的重要性，我国新时代国家安全的形势与特点，总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，以及相关法律法规。	1. 围绕总体国家安全观和国家安全各领域，确定综合性或特定领域的主题。通过组织讲座、参观、调研、体验式实践活动等方式，进行案例分析、实地考察、访谈探究、行动反思，积极引导学生自主参与、体验感悟。 2. 结合学科专业领域特点，在课程中有机融入国家安全教育内容，避免简单添加、生硬联系，注重教学实效。
9	党史	掌握中国共产党发展的历史，掌握马克思主义与中国革命、建设和改革实践相结合形成的毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想。通过教学，使同学们进一步认识没有共产党就没有新中国，只有社会主义才能救中国，并进一步提高学生联系实际，分析问题、解决问题的能力。	1. 中国共产党的创立时期 2. 国共合作的大革命时期 3. 土地革命战争时期 4. 抗日战争时期 5. 全国解放战争时期 6. 从新民主主义向社会主义的转变时期。 7. 开始全面建设社会主义时期 8. “文化大革命”时期 9. 建设有中国特色社会主义的新时期	1. 使学生通过本课程的学习，正确掌握中国共产党发展的历史，讲授党史中的智慧和经验及党的思想理成果。 2. 通过教学，将马克思主义理论渗透到党史理论教学中，提高学生以马克思主义理论观点、方法，分析问题、解决问题的能力。
10	中国近现代史纲要	让学生了解中国近现代史基本国情，理解为什么选择了马克思主义、社会主义、中国共产党。	1. 第一次鸦片战争 2. 太平天国运动 3. 第二次鸦片战争 4. 洋务运动 5. 甲午战争	1. 通过本课程的学习，对中国近代国情有充分的了解，使同学们进一步认识到没有共产党就没有新中国，只有社会主义才能救

			6. 八国联军侵华 7. 清末新政辛亥革命 8. 袁世凯复辟、护国运动 9. 新文化运动中国共产党成立 10. 国共合作大革命 11. 抗日战争 12. 解放战争	中国， 2. 进一步提高学生联系实际，分析问题、解决问题的能力。
11	马克思主义原理概论	1. 正确认识人类社会发展规律 2. 正确树立世界观、人生观和价值观 3. 正确树立中国特色社会主义伟大事业	物质世界及其发展规律、认识世界和改造世界、人类社会及其发展规律、资本主义的形成及其本质、资本主义发展的历史进程、社会主义及其发展等内容。	1. 提高学生的马克思主义理论思维能力 2. 提高学生解决实际问题的能力 3. 提高学生的世界观和方法论的运用
12	大学生心理健康教育（一）	加强大学生心理健康教育，树立正确的心理健康观念，维护自身的心理健康。	1. 心理健康总论 2. 学会享受心理咨询 3. 大学生常见心理问题的识别与调适 4. 大学新生适应团体活动	通过本课程的学习，学生能了解相关的心理健康知识，建立正确的心理咨询观念以及自助求助的意识，能很好适应大学新生活。
13	大学生心理健康教育（二）	让学生认识自我发展的重要性，了解人格的基本知识，以及在大学期间需要发展的能力目标和自己的大学生涯进行规划。	1. 自我意识发展中的心理调适 2. 人格塑造中的心理调适 3. 适应与发展中的心理调适 4. 大学生自我意识团体活动	通过本课程的学习，学生能建立自尊自信的自我意识，塑造自己的人格魅力，掌握大学生常见人格缺陷的表现、形成原因及调适方法。
14	大学生心理健康教育	让学生了解大学学习活动的特点与学习心理特点，让学生了解自身	1. 学习过程中的心理调适 2. 情绪的自我心理调适 3. 人际交往中的心理调适	通过本课程的学习，学生能学会学习，学会管理情绪、掌握基本的交往原则

	(三)	的情绪特点, 以及了解人际交往的意义。	4. 大学生人际交往团体活动	和技巧, 了解人际关系障碍的类型及调适方法, 增强人际交往能力。
15	大学生心理健康教育 (四)	让学生认识恋爱心理的特点, 能够正确理解压力, 使学生正确理解认识生命、尊重生命、珍爱生命。	1. 恋爱心理调适 2. 应对压力的心理调适 3. 心理危机的自我调适 4. 应对压力团体活动	通过本课程的学习, 学生能对爱情有正确的认识, 了解压力对人生的意义, 学会正确管理压力, 掌握初步的干预方法, 预防心理凶机, 维护生命安全。
16	军事理论	通过《军事理论》课教学, 让学生了解掌握军事基础知识, 增强国防观念, 国家安全意识和忧患危机意识, 弘扬爱国精神、传承红色基因, 提高学生综合国防意识。	中国国防、军事思想、国际战略环境、军事高科技、信息化战争等内容。	了解军事思想的基本含义、形成与发展过程及对军事实践的指导作用, 了解军事技术的分类, 发展趋势及对现代作战的影响, 树立科学的战争观和方法论。了解国际战略环境, 认清我国周边的安全环境, 增强国家安全意识。了解高技术战争的演变历程、发展趋势及特点, 认识科技于战争的关系, 增强打赢高技术战争的信心。
17	军事技能	《内务条令》教育、《纪律条令》教育、《队列条令》教育与训练 1. 单个军人队列动作训练 2. 分队队列动作训练、军体拳练习。了解轻武器的	单个军人队列动作训练、分队队列动作训练。《内务条令》教育、《纪律条令》教育、军体拳练习等内容。	增强组织纪律观念培养顽强拼搏和集体主义的精神, 养成良好的军人姿态。了解轻武器的战斗性能和基本的射击理论掌握射击的动作要领。

		战斗性能和基本的射击理论掌握射击的动作要领。		
18	职业生涯规划	引导学生以社会发展的最新高度来认识职业，认识人的职业选择与人的生活发展之间的内在联系，并在此前提下对于自身所拥有的各种发展资源进行评估。	1. 职业的概念、特点、发展趋势 2. 职业能力的内涵和分类	培养大学生职业发展自主意识。
19	职业素养	引导学生以社会发展的最新高度来认识职业，认识人的职业选择与人的生活发展之间的内在联系，并在此前提下对于自身所拥有的各种发展资源进行评估。	职业道德的形成和构成体系	培养大学生爱岗敬业、勤业精业的职业精神。
20	创新创业	引导学生以社会发展的最新高度来认识职业，认识人的职业选择与人的生活发展之间的内在联系，并在此前提下对于自身所拥有的各种发展资源进行评估。	职业理想的内涵和特点	培养大学生职业发展自主意识。
21	就业指导	引导学生以社会发展的最新高度来认识职业，认识人的职业选择与人的生活发展之间的内在联系，并在此前提下对于自身所拥有的各种发展资源进行评估。	1. 职业生涯规划 2. 择业与创业	引导学生树立正确的就业观、创业观，自觉把个人发展和社会发展相结合，为个人自身全面发展与国家社会快速发展而不断努力。

22	形势与政策 (一)	帮助学生了解国内外重大时事，学习党和国家的路线、方针、政策，认清形势和任务，激发爱国主义精神，增强民族自尊心和社会责任感，提高广大学生的政治敏锐性和政策判别力，为强大祖国而奋发学习，健康成长。	1. 国内形势与政策教育 2. 深刻理解党的基本路线、重大方针和政策	对大学生进行爱国主义、集体主义、社会主义教育，增强大学生国家荣誉感、社会责任感和民族自信心。
23	形势与政策 (二)	帮助学生了解国内外重大时事，学习党和国家的路线、方针、政策，认清形势和任务，激发爱国主义精神，增强民族自尊心和社会责任感，提高广大学生的政治敏锐性和政策判别力，为强大祖国而奋发学习，健康成长。	科学分析关注社会热点、焦点问题	以正确、科学的观点引导大学生的认识和思想政治方向。
24	形势与政策 (三)	帮助学生了解国内外重大时事，学习党和国家的路线、方针、政策，认清形势和任务，激发爱国主义精神，增强民族自尊心和社会责任感，提高广大学生的政治敏锐性和政策判别力，为强大祖国而奋发学习，健康成长。	科学分析我国和平发展进程中的国际环境和社会特征。	对学生进行马克思主义形势观、政策观教育。
25	形势与政策 (四)	帮助学生了解国内外重大时事，学习党和国家的路线、方针、政策，认清形势和任务，激发爱国主义	国际形势与政策教育，冷静思考国际阵营面对中国崛起的种种反应。	使学生了解国际形势的新特点，提高爱国主义和社会主义觉悟。

		义精神，增强民族自尊心和社会责任感，提高广大学生的政治敏锐性和政策判别力，为强大祖国而奋发学习，健康成长。		
26	大学语文（一）	帮助学生习得知识、发展能力、陶冶性情、启蒙心智、塑造人格，引导学生在丰富情感世界和精神生活的同时，学会学习、学会做人、学会生活。	文学知识 1. 先秦两汉文学及文本选读 2. 魏晋南北朝文学及文本选读 3. 唐宋文学及文本选读	注重教学的整体设计。积极引导学生在整体上感知和把握作品的思想感情和审美特征。作品分析理解注意充分采纳当前学界所推崇、公认的结论，同时，适当引导学生多元认知和学习，从而拓展思维，开阔视野。
27	大学语文（二）	提高思想修养和审美情趣，养成良好的个性，形成健全的人格，为学好其他专业课程和未来的职业生涯奠定坚实的基础。	1. 明清文学及文本选读 2. 现当代文学、外国文学文本选读 3. 应用写作 1 应用文概述 2 计划、总结 3 求职简历 4 求职面试 5 求职面试 6 面试口才训练技巧	提倡学生的自主。为学生创设良好的学习情境帮助其探讨人文经典。鼓励课程的教学研究。积极开展集体备课、说课课程整体设计、课程单元设计以及观摩课，研究课等教研活动，促进教师的专业成长和教学质量的提高。
28	大学英语（一）	高职英语课程以培养学生实际应用英语的能力为目标，侧重职场环境下语言交际能力的培养，使学生逐步提高用英语进行交流与沟通的能力。	本课程通过基础英语的学习，掌握英语语言和文化知识，习得英语词汇。	有效整合教学内容。在使用教材的过程中，教师可以根据需要对教材内容进行适当的补充和取舍。

29	大学英语(二)	<p>高职英语课程要使学生掌握有效的学习方法和策略,培养学生的兴趣和自主学习能力,提高学生的综合文化素养和跨文化交际意识,为提升学生的就业竞争力及未来的可持续发展打下必要的基础。</p>	<p>本课程通过基础英语的学习,掌握语法规则,训练英语听、说、读、写、译的技能。</p>	<p>合理设计教学活动。教学活动的难度过高或过低时,教师可以增加几个准备性或提示性的步骤或对原有的活动进行延伸。灵活选择教学方法。由于客观条件的差异、学生现有水平的差异以及教学实际情况的差异,为适合实际教学的需要,教师要注意调整教学方法。</p>
30	信息技术(一)	<p>培养学生信息素养和信息技术应用能力。使学生认识信息技术的重要作用,掌握常用的工具软件和信息化办公技术,运用信息技术解决问题;培养学生团队意识和职业精神。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 文档处理 2. 信息检索 3. 新一代信息 4. 技术概述 5. 信息素养与社会责任 6. 信息安全等内容 	<p>高等职业教育专科信息技术课程教学要紧扣学科核心素养和课程目标,在全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务的基础上,突出职业教育特色,提升学生的信息素养,培养学生的数字化学习能力和利用信息技术解决实际问题的能力。</p>
31	信息技术(二)	<p>培养学生信息素养和信息技术应用能力。使学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术,了解大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术,具备支撑专业学习的能力;使学生拥有团队意识和职业精神,具备独立思考和主动探究能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子表格处理 2. 演示文稿制作 3. 程序设计基础 4. 数字媒体等内容 	<p>高等职业教育专科信息技术课程教学要紧扣学科核心素养和课程目标,在全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务的基础上,突出职业教育特色,提升学生的信息素养,培养学生的数字化学习能力和利用信息技术解决实际问题的能力。</p>

2、公共基础主要选修课程设置及要求 如表 5 所示。

表 5 公共基础主要选修课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	中国传统文化	本课程以帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，引导学生自觉传承传统文化，增强学生民族自信心、自尊心、自豪感，启迪学生热爱祖国、热爱民族文化为总体目标。	1. 中国传统哲学思想 2. 中华传统美德 3. 语言文字 4. 文学典籍 5. 书法绘画 6. 乐舞戏曲 7. 中医养生 8. 传统科技 9. 节日民俗	本课程在教学过程中采用“教与学一体化”教学模式，教学中要充分调动学生的学习主动性和创造性，可采用讲授法、案例教学法、启发式教学法、情景教学法、比较法等多种教学方法。
2	积极心理学	进一步加强大学生对心理健康、心理学的认识。	异常心理的表现、如何拥有幸福、爱的能力等 8 章内容。	通过本节课的学习，学生能更加直观、形象了解心理学和心理健康，从而提升自身的幸福感。
3	革命道德修养——红色影片赏析	提升大学生人文艺术素养、影视鉴赏能力	1. 影视艺术概述。 2. 电影的历史发展。 3. 电影鉴赏。	1. 引导学生在革命情感体验的基础上，对影视作品进行分析、比较与评价。 2. 提高学生对影视作品的审美感受力及鉴赏能力。
4	茶文化与茶艺	通过对基础茶文化的讲解和操作技能的训练，使学生掌握茶艺服务的日常操作流程，具备从事茶艺服务实际工作要求的	本课程涉及茶文化和茶艺服务 2 个教学模块、4 个服务任务，单项能力训练根据茶艺	1. 教师应以任务为载体安排和组织教学活动。 2. 教师应按照任务的学习目标编制课程教学设计

		技能，具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识、职业道德和爱岗敬业的精神。	服务所需要的知识和技能来设立的。 模块一：茶文化 模块二：茶艺	计。课程教学设计应明确教师讲授和演示的内容。 3. 教师应以学习者为主体设计教学，提高学习者学习的积极性，增强学习者的学习信心和成就感。
5	插花艺术	增强学生的美感体验，培养学生欣赏美和创造美的能力，提高学生的艺术修养。培养学生的职业能力，达到国家中级“插花员”的职业标准以及“花艺环境设计师”中有关室内花艺设计方面的职业能力。让学生掌握东西方插花艺术的创作理念与法则；掌握插花艺术特点、花材的整理与加工技艺技巧、现代花艺设计理念与技法、花艺色彩设计等；动手设计制作艺术插花、礼仪花艺（花束、花篮、婚礼花艺）。	1. 插花艺术概论。 2. 插花艺术简史。 3. 插花造型的基本知识。 4. 插花造型的基本理论。 5. 东方传统插花艺术。 6. 西方传统插花艺术。 7. 现代插花艺术。 8. 插花的保鲜和养护。 9. 部分插花艺术作品赏析。	1. 适当增加实践教学的比例，注重对学生实践能力的培养。应积极采用多媒体手段及现场演示的方法对理论做形象、直观的解释，力争使本课程的教学达到使学生在艺术欣赏中学习、在学习中受到艺术熏陶的效果。 2. 操作课中通过对学生的作品的点评，把基本理论与基本技能渗透到学生的实践中，使学生学以致用；基本技能的训练主要通过插作课完成，采用教师示范、学生练习，教师在练习中指导、在练习后点评。

（二）专业（技能）课程

1. 专业基础课程设置及要求

如表 6 所示。

表6 专业基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	电信呼叫中心概论	1 能够正确认识呼叫中心。 2 能够明确呼叫中心的常规操作流程。 3 能够正确认识呼叫中心的座席员岗位。 4 能够明确呼叫中心的常规管理内容。	1 呼叫中心的概念、产生和发展、关键技术及其应用。 2 呼叫中心常规操作流程。 3 呼叫中心座席员岗位认知。 4 呼叫中心管理基础。	在授课过程中，教师有目标、有计划、有方法的引导学生积极主动的学习掌握课程相关的基础知识与基本技能，培养学生综合素质与能力。
2	普通话与发音技巧	1 能够用标准的普通话进行客户沟通 2 能够使用恰当的发音技巧对自己进行保护。 3 能够听懂辽宁各地方方言。 4 能够通过普通话水平测试，获得二级乙等以上成绩。	1 普通话水平测试认知及应试辅导。 2 普通话语音基础知识与训练。 3 辽宁方音辩证及训练。 4 发音技巧训练。	在授课过程中，教师有目标、有计划、有方法的引导学生积极主动的学习普通话发音相关的基础知识与基本技能，并加以训练，提升普通话水平。
3	行业知识基础	1 熟悉金融行业的概况及各项业务。 2 熟悉保险行业的概况及各项业务。 3 熟悉物流行业的概况及各项业务。 4 熟悉通讯行业的概况及各项业务。	1 金融行业业务概要。 2 保险行业业务概要。 3 物流行业业务概要。 4 通讯行业业务概要。	在授课过程中，教师有目标、有计划、有方法的引导学生积极主动的学习掌握课程相关的各行业基础知识与基本技能，培养学生综合素质与能力。
4	客户服务意识提升与关系管理	1 能够培养学生强烈的客户服务意识。 2 客户服务能够符合相关礼仪的要求。 3 能够在沟通中恰当运用沟通	1 客户心理认知。 2 客户服务礼仪。 3 客户沟通技巧。 4 客户心理应用技巧。	在授课过程中，教师有目标、有计划、有方法的引导学生积极主动的学习客户服务与沟通相关的基础知识与基本技

		技巧，提高沟通的效率。		能，培养学生综合素质与能力。
--	--	-------------	--	----------------

2. 专业课程设置及要求

如表 7 所示。

表 7 专业课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	电子商务	1 能够在第三方平台上进行网上开店及网站建设。 2 能够安全使用网上支付工具。 3 能够恰当使用网络营销策略。 4 能够明确电子商务对物流的要求。 5 开展电子商务活动能够符合相关法律法规。	1 电子商务的基础、框架与模式。 2 电子商务网络技术与网站建设。 3 网络营销与网上支付。 4 电子商务安全与相关法律。	在授课过程中，教师有目标、有计划、有方法的引导学生积极主动的学习掌握电子商务课程相关的基础知识与基本技能，培养学生综合素质与能力。
2	网络客服业务处理技术	1 熟练运用呼叫中心实训系统录音、对话、填单等功能。 2 能够根据具体情境编写呼叫中心话术。 3 能够根据具体情况进行灵活的业务处理。	1 情境设计及角色分配。 2 话术准备及训练。 3 情境模拟展示。 4 实训总结汇报。	在技能实训授课过程中，教师有目标、有计划、有方法的引导学生按照教师要求积极训练，提升技能水平，培养学生综合素质与能力。
3	呼叫中心业务能力训练	1 能够进行各行业的咨询业务处理。 2 能够进行各行业的投诉业务处理。 3 能够通过电话进行调研数据收集。 4 能够利用电话销售策略和技巧进行电话销售。	1 客户服务礼仪及客户心理。 2 咨询业务话术训练及业务处理。 3 投诉业务话术训练及业务处理。 4 调研业务话术训练及业务处理。	教师在授课过程中，针对讲授内容和实训内容进行有效划分，充分利用实训设施与设备积极调动学生自主学习能力，提升学生专业技能的掌控及专业话术的编辑能力，全面提升学生

			5 电话销售话术训练及业务处理。	的综合素质。
4	呼叫中心班组长管理	<p>1 熟悉班组长的工作职责及座席班组的业务流程。</p> <p>2 能够对座席员进行现场指导。</p> <p>3 能够对座席员进行考核和激励。</p> <p>4 能够制定合理的排班计划。</p>	<p>1 班组长岗位认知。</p> <p>2 联络中心座席班组业务流程。</p> <p>3 排班管理。</p> <p>4 坐席员现场指导。</p> <p>5 坐席员绩效考核与激励。</p>	在授课过程中，教师有目标、有计划、有方法的引导学生积极主动的学习掌握课程相关的基础知识与基本技能，培养学生综合素质与能力。
5	呼叫中心培训与质检	<p>1 能够制定呼叫中心座席员培训计划。</p> <p>2 能够对呼叫中心座席员培训进行相应的准备。</p> <p>3 能够实施呼叫中心座席员培训。</p> <p>4 能够对培训效果进行评估。</p> <p>5 能够制定呼叫中心的质检标准和抽样方法。</p> <p>6 学会呼叫中心服务质量监控方法。</p> <p>7 能够收集典型的质检案例。</p> <p>8 能够撰写呼叫中心质检报告。</p>	<p>1 呼叫中心座席员培训计划的制定。</p> <p>2 呼叫中心座席员培训内容的备。</p> <p>3 呼叫中心座席员培训实施。</p> <p>4 呼叫中心座席员培训效果评估。</p> <p>5 呼叫中心质检标准及抽样办法。</p> <p>6 呼叫中心服务质量监控。</p> <p>7 呼叫中心质检案例收集。</p> <p>8 呼叫中心质检报告的撰写。</p>	教师在授课过程中，针对讲授内容和实训内容进行有效划分，将话术编辑的具体要求融入课程体系，结合实际作业要求，引导学生自主掌握相关技能，全面提升学生的综合素质。
6	情绪调节与压力管理	<p>1 能够培养积极的心态与心理健康。</p> <p>2 学会与客户与社会交流。</p> <p>3 掌握情绪管理的方式与技巧。</p> <p>4 通过案例提高行业抗压能力。</p>	<p>1 自我意识与心理健康。</p> <p>2 缩短人际关系，促进人际交往。</p> <p>3 抗压能力训练。</p>	在授课过程中，教师按计划，有目标的引导学生积极主动的学习课程相关的基础知识，掌握基本技能，培养学生的综合素质，提升学生综

				合能力。
7	客服综合业务订单处理技术	1 能够模拟各行客服角色进行电话销售。 2 能够熟练掌握电话调研、邀约等呼出业务技巧。 3 强化接单训练,保证通话质量前提下完成业务量。	1 电话销售情景模拟训练。 2 其他呼出业务训练技巧。 3 细化每一节课接单量,并进行质检。	在授课过程中,教师有目标、有计划、有方法的引导学生按照教师要求积极训练,提升技能水平,培养学生综合素质与能力。
8	呼叫中心综合实训	1 能够熟练、高效地进行座席员岗位的业务处理。 2 能够熟悉班组长的工作职责,完成班组长工作内容。 3 能够掌握培训师的工作内容及工作流程。 4 能够把握质检的方法,完成质检师的工作任务。	1 新员工入职培训。2 座席员岗位实训。 3 班组长岗位实训。 4 培训师岗位实训。 5 质检师岗位实训。	在呼叫中心综合实训过程中,校、企双方教师有目标、有计划、有方法的引导学生结合所学完成企业相关实践内容,培养学生综合素质与能力。
9	毕业论文	1 认真完成毕业论文选题。 2 高质量完成论文撰写。 3 熟悉论文内容,较有逻辑地进行论文陈述,通过毕业论文答辩。	1 业论文选题与撰写。 2 业论文答辩。	在授课过程中,指导学生高质量完成选题、撰写、答辩各环节的内容,培养学生综合素质与能力。
10	毕业实习	1 能够胜任呼叫中心座席员岗位工作。 2 能够将所学的专业理论知识与企业实践相结合。 3 具备良好的职业道德。	1 呼叫中心企业座席员岗位顶岗实习。 2 较好完成的各项工作内容。 3 完成习行软件相关内容。	在毕业实习过程中,要求学生结合所学专业完成毕业实习相关内容,完成习行软件相关要求,培养学生综合素质与能力。

3. 专业选修课程设置及要求

如表 8 所示。

表 8 专业选修课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
----	------	------	------	------

1	财经与生活	<p>1. 了解会计原理、税收基础、金融基础的常识。</p> <p>2. 能够利用财经知识进行简单的分析计算以及案例分析，丰富生活经验。</p> <p>3. 通过案例分析，参透实质，开拓视野。</p>	<p>1. 会计基础原理。</p> <p>2. 税收基础及个税计算。</p> <p>3. 金融基础，银行结算方式，资金时间价值，点钞验钞。</p> <p>4. 世界金融案例导读。</p>	<p>1. 强化学习认知，增强对财经基础知识认识与理解。</p> <p>2. 认真学习课程知识，积极参与课堂互动，保证出勤情况与课堂纪律。</p> <p>3. 按时保质保量提交课程作业。</p> <p>4. 根据出勤、课堂表现、作业进行成绩认定。</p>
2	经典广告赏析	<p>1. 掌握广告的基本原理、广告心理、广告的相关概念以及广告赏析的要点。</p> <p>2. 能从广告主的角度去审视广告的商业价值，判断广告策略应用效果。</p> <p>3. 学会恰当地选择广告媒体组合策略，避免广告浪费现象。</p> <p>4. 提升学生的美学鉴赏能力。</p>	<p>1. 广告基础认知。2. 公益广告赏析。</p> <p>3. 食品广告赏析。</p> <p>4. 药品广告赏析。</p> <p>5. 日常用品广告赏析。</p> <p>6. 抽象性及趣味性广告赏析。</p> <p>7. 非常规广告赏析。</p> <p>8. 考试。</p>	<p>1. 课上认真听讲，课堂任务积极思考、讨论并敢于发表自己的观点。</p> <p>2. 课后任务按照要求完成并提交。</p> <p>3. 上课使用资料：优盘、手机和课堂学习笔记。</p> <p>4. 学分获得最低标准：出勤至少五次，参加考试并成绩合格，课堂上无影响正常学习秩序的恶劣行为。</p>
3	劳动者权益与劳动保护	<p>1. 通过讲授劳动者所享有的各项权益，主要包括生命权、自由权、尊严权、政治权利、公民权、平等就业权、自主择业权、获得报酬的权益、休息休</p>	<p>1 劳动者自主择业权和 平等就业权。</p> <p>2 劳动合同和集体合同 上的权利。</p> <p>3 劳动基准法规定的权</p>	<p>1 要求学生掌握劳动者 权益保护的主要范围及 每一种权利的范围和界 限，以及法律制度的具 体规定，了解劳动者权</p>

		<p>假的权利、获得职业培训的权利、获得劳动安全卫生的权利、提起劳动争议的权利、集体谈判的权利、民主管理的权利等，以及劳动者如何在每天的工作中随时发现权益被侵犯的情况并做好权利救济的准备，在适当的时候通过劳动争议仲裁和诉讼使法律条文规定的权利较大程度地实现为真实享有的权利。</p> <p>2. 在理论阐述的同时，提供有针对性的法律法规的理解和分析，结合真实案例使学生对劳动者权益的内容和救济手段有切实的感受；</p> <p>3. 通过这种自主性学习与教师的启发式教学培养学生独立思考的能力和基本的学术研究的能力。</p>	<p>利。</p> <p>4 劳动保障权。</p> <p>5 劳动者权益救济机制。</p>	<p>益与用人单位利益的相互关系，在知识体系上认知社会矛盾的形成及化解的渠道。</p> <p>2 能够结合我国社会的实际情况，通过对我国劳动者权益及其保护理论与实践的分析，掌握我国劳动者权益保护制度变革及演进的有关问题和发展趋势。3 努力做到提升心灵、传授知识与培养技能等目标并重，通过课堂讲授、课堂讨论、分组自主性学习等教学方法使学生在分析问题和解决问题的思路与能力上有较大提高。</p>
4	网络营销	<p>1. 使学生对于网络营销的基本概念有较全面的认识和理解。</p> <p>2. 使学生充分利用对网络营销专业理论知识及技术知识。</p> <p>3. 为网络营销的实践和应用提供较全面的方法和指导。</p>	<p>1. 掌握网络营销的概念、特点等基础知识。</p> <p>2. 网络营销策划，重点在于学习网站编辑和网站设计等相关知识和网站建设推广相关知识。</p>	<p>1. 强化学习认知，增强对网络营销概念、策略及运用的认识与理解。</p> <p>2. 认真学习课程知识，积极参与课堂互动，保证出勤情况与课堂纪律。</p> <p>3. 按时保质保量提交课程作业。</p> <p>4. 根据出勤、课堂表现、作业进行成绩认定。</p>

七、教学进程总体安排

(一) 专业教学活动周计划

电信服务与管理专业学制3年，共6个学期，第一学期19周，其余学期20周，共119周。其中第一学期军训和入学教育1周，第一至第四学期机动、考试各1周；第五学期毕业设计答辩共5周、复习考试共1周；第四学期暑假和第六学期顶岗实习合计不少于6个月，第六学期毕业典礼1周。教学周内每周开课不低于20学时，具体电信服务与管理专业教学周分配，如附表1所示。

(二) 专业教学进程安排

电信服务与管理专业教学进程安排表，如附表2所示。

(三) 专业教学学时、学分配

电信服务与管理专业教学学时、学分配，如表9所示。

表9 电信服务与管理专业教学学时、学分配表

项目	课程门数	学分数	学时分布		备注	
			学时数	学时百分比		
教学活动合计	42	162	2946	——		
实践教学合计	17	103.5	1740	59%		
必修	公共基础课	19	48	824	28%	
	专业基础课	4	14.5	224	8%	
	专业核心课	6	22.5	364	12%	
	小计	29	83	1412	58%	
选修	公共选修课	5	12			
	专业选修课	4	6			
	小计	9	18			

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专兼职教师数量

本专业在校学生三年不低于60人。专业教师师生比按18:1配置，专业教师不少于4人。现有专业教师8人。师生比例到达18:1配置，满足专业教学需求。

2. 师资队伍结构、素质

专业教师的数量、结构、素质如表10所示。

表 10 专业教师的数量、结构、素质

序号	教师类型	数量	比例	素质
1	专任教师	6	75%	在专业课方面，具有较强的专业研究能力和教学教研水平，综合素质高、业务能力强。
2	企业教师	2	25%	在客服、呼叫中心等领域，具有丰富的企业工作经历与实践经验，具备丰富的行业知识与阅历的优秀人才。

3. 专业带头人

具有中级职称证书，能够较好地把握国内外电信服务与管理专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业电信服务与管理专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强。

(二) 教学设施

1. 校内实训室配置

校内实训室配置如表 11 所示。

表 11 校内实训室配置

序号	实训室名称	主要功能	面积、设备台套数	备注
1	呼叫实训中心	通过实训课程与实训系统，具有通话、录音、工单操作、知识库操作等多项功能，学生可以进行话术设计、业务受理、电话销售等技能训练，提升业务能力。	面积约 90 平，实训室内配备 30 套客服坐席设备，每个坐席配备标准的呼叫实训设备（一台海尔一体机、耳麦），每台一体机搭载了呼叫中心模拟系统。创维云电视一台、空调一台。	
2	呼叫运营中心	通过实训课程与实训系统，进行订单受理、咨询业务、投诉业务、信息修复、电话回访等多项企业仿真业务，从而达到呼叫中心从业人	面积约 90 平，实训室内配备 30 套客服坐席设备，每个坐席配备标准的呼叫实训设备（一台海尔一体机、耳麦），每台一体	

		员的岗位实践能力。	机搭载了呼叫中心模拟系统，空调一台。	
--	--	-----------	--------------------	--

2. 校外实训基地

校外实训基地配置如表 12 所示。

表 12 校外实训基地室配置

序号	实训室名称	合作企业名称	实训活动内容	备注
1	呼叫中心综合运营实训室	沈阳银信资产管理有限公司	员工培训、信息修复、催收、电话回访、电话销售等业务技能。	

(三) 教学资源

1. 教材选用

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。根据学院教材选用制度，所在系成立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材审核小组，通过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备

学院馆藏图书文献，能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。

3. 数字教学资源配置

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

(四) 教学方法

教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，坚持学中做、做中学。

1. 总结推广普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式。

2. 广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。

3. 教学设计过程中必须始终贯穿课程思政教育，以立德树人为宗旨，全面提高学生政治品格与职业道德素养。

（五）学习评价

在院系两级管理下，教研室继续强化教育教学管理，完善人才培养质量保障和评价体系，力争建立和完善学校、行业、企业、研究机构和其他社会组织共同参与的质量评价机制，对改革教学质量进行评价和修正。在已建立的包括学校、督导、教师、学生为评价主体的评价体系的基础上，探索引入社会、行业、用人单位、家长等评价主体，建立多元化的教学评价机制。

（1）考核内容多元化

在课程学习过程中，对学生进行“技能、知识、素质”三位一体的综合评价，而非仅仅对知识的考核。根据企业对不同工作岗位的要求，把要求具体分化为“技能、知识、素质”三个内容，围绕能力本位核心延伸知识和素质。

（2）考核过程全程化

课程的考核应从课堂学习的第一天开始直至课程考核结束后，分阶段对学生进行阶段性考核，而非仅仅在期末依据该课程期终考试成绩和平时成绩来鉴定该课程的成绩。教师应根据课程内容，制定各单元具体的评价目标，根据评价目标及时进行单元评价，并为每位学生做好详实的记录。在过程考核中应做到“四个结合”，做到知识掌握与技能操作相结合，阶段评价和期末评价相结合，第一课堂与第二课堂活动评价相结合，学业考核与职业资格证书考核相结合。

（3）考核空间多样化

突破传统的教室内考核，实行考核空间的多样化。可包

括计算机房的上机考核、虚拟实训场所的实训考核、企业真实职业场景的技能考核、生活场所的作业考核等。

(4) 考核方式灵活化

传统教学评价考核方式过于强调标准化，常以选择题、填空题、问答题等组成的试卷来衡量学生对知识的掌握程度，而非工作岗位技能的掌握程度。这种考核方式不仅无法全面考察学生基本技能和知识的掌握情况，而且还抑制了学生的思维发展和求知欲。因此考核应采取灵活多样的形式，如闭卷、开卷、笔试、口试、现场操作、实地调查、作品制作、课题研究、情景测验、任务表演、报告、答辩和论文写作等，多给学生提供探索的机会，鼓励学生独立思考，培养学生的创新意识和创新能力。无论采取哪种考核方式，都是为了实现对学生的学习质量进行检查、鉴定、反馈和激励的目的。

(5) 互动式评价

传统的评价基本上是由教师评价学生，学生多处于消极的被评价地位的单向式评价。这种评价模式缺少学生和教师之间的有效沟通与互动，难以形成积极、平等的评价关系，使评价不能有效促使学生主动参与、自我反思和后续发展。因此，在评价主体上要打破单一的局面，形成有教师、学生、企业和社会共同参与的新型的互动式局面，从而使得学习评价的效果更明显。

(六) 质量管理

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设计等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

九、毕业要求

1. 学分要求：总学分达到 162 学分，其中必修课 144 学分、公共选修课 6 学分、专业选修课 6 学分。

2. 技能等级证书要求：鼓励学生获得以下职业资格证书或技能等级证书（1+X 证书），并可进行课程置换，但不做硬性毕业要求，如表 13 所示。

表 13 证书与课程互换情况

序号	职业资格/职业技能等级证书	互换课程	互换课程分数
1	呼叫中心服务员	呼叫中心业务能力训练	7

3. 综合素质测评要求：综合素质测评合格及以上。

十、附录

1. 专业教学活动周计划表

附表 1 电信服务与管理专业教学活动周计划表

学年	学期	学期周数	教学周数		技能鉴定	毕业实习与毕业论文	入学教育与军训	劳动教育	毕业教育	假期	机动	考试
			课堂教学	整周实践								
一	I	19	14				2	1		1		1
	II	20	14	2				1		1	1	1
二	III	20	14	3	√					1	1	1
	IV	20	0	13		4				1	1	1
三	V	20	0			19				1		
	VI	20	0		√	18			1	1		
合计		119	42	18	—	41	2		1	6	3	4

2. 专业教学进程安排表

附表2 电信服务与管理专业专业教学进程安排表

学年				一		二		三		合计	理论	实践	学分	考核方式	授课方式	课程类型	课证融通	备注
学期				I	II	III	IV	V	VI									
课程属性	序号	课程代码	课程名称	14	14	14	0	0	0									
公共必修	1	G99911001	思想道德与法治	2						48	32	16	3	考试	理实一体	B		补4学时
	2	G99911002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		4					64	48	16	4	考试	理实一体	B		12W
	3	G999120041	体育与健康(一)	2						28	4	24	2	考查	理实一体	B		周学时2,总学时110-140学时之间,每学期理论学时4。
	4	G999120042	体育与健康(二)		2					28	4	24	2	考查	理实一体	B		

5	G999120043	体育与健康 (三)			2				28	4	24	2	考查	理实 一体	B	
7	G21016132	劳动教育	1w	(1w)					32	16	16	2	考查	讲授 +实 操	B	同文明岗一起进 行,安排在第一学 期或第二学期。暂 按所有班级两学 期开设,待新生报 到后再调整。
8	G21016234	国家安全教育	√						32	32		2	考查	讲座	A	网络
9	G21015134	党史			√				32	32		2	考查	讲座	A	网络
10	G21015234	中国近现代史 纲要	√						32	32		2	考查	讲座	A	网络
11	G21015334	马克思主义原 理概论	√						32	32		2	考查	讲座	A	网络
12	G999110041	大学生心理健 康教育(一)	2						8	8		0.5	考查	讲授	A	
13	G999110042	大学生心理健 康教育(二)		2					8	8		0.5	考查	讲授	A	

14	G999110043	大学生心理健康教育（三）			2			8	8		0.5	考查	讲授	A		
15	G999110044	大学生心理健康教育（四）				2		8	8		0.5	考查	讲授	A		直播授课
16	G99912003	军事理论	√					36	36		2	考查	讲座	A		网络
17	G21016335	军事技能	2w					112		112	2	考查	实操	C		以军训形式进行
18	G999110091	职业生涯规划	√					8	8		0.5	考查	讲座	A		网络
19	G999110092	职业素养		√				8	8		0.5	考查	讲座	A		网络
20	G999110093	创新创业			√			8	8		0.5	考查	讲座	A		网络
21	G999110094	就业指导				√		8	8		0.5	考查	讲座	A		讲座
22	G999110031	形势与政策（一）	√					8	8		0.5	考查	讲座	A		网络
23	G999110032	形势与政策（二）		√				8	8		0.5	考查	讲座	A		网络
24	G999110033	形势与政策（三）			√			8	8		0.5	考查	讲座	A		网络
25	G999110034	形势与政策（四）				√		8	8		0.5	考查	讲座	A		网络

	26	G999120011	大学语文（一）	2					28	28		2	考查	讲授	A		周学时 2，总学时 根据实际确定。
	27	G999120012	大学语文（二）		2				28	28		2	考查	讲授	A		
	28	G999120021	大学英语（一）	4					56	56		3.5	考试	讲授	A		保证总学时在 128-144 之间，周 学时根据实际确 定，尽量不单双周 上
	29	G999120022	大学英语（二）		4				56	56		3.5	考查	讲授	A		
	30	G999050111	信息技术（一）	2					28	28		2	考查	理实 一体	B		补 4 学时
	31	G999050112	信息技术（二）		2				28	28		2	考查	理实 一体	B		
	32	G99900000	公共选修课	√	√	√			——	——	——	12	考查	——	——	——	——
小计				14	16	4	2	0	0	824	592	232	60	0			
专 业 课	1	G44004001	电信呼叫中心 概论	4					56	56		3.5	考试	讲授	A		
	2	G44004004	电子商务	4					56	36	20	3.5	考试	理实 一体	B		核心
	3	G440040031	普通话与发音	2					28	24	4	2	考查	理实	B	是	

		技巧（一）											一体			
4	G440040032	普通话与发音 技巧（二）	2					28	24	4	2	考查	理实 一体	B	是	
5	G44004005	行业知识基础	4					56	56		3.5	考查	讲授	A		
6	G44004002	客户服务意识 提升与关系管 理	4					56	44	12	3.5	考试	理实 一体	B		
7	G44004007	网络客服业务 处理技术	2W					52	26	26	2	考查	理实 一体	B		
8	G440040061	呼叫中心业务 能力训练（一）	4					56	36	20	3.5	考试	理实 一体	B		核心
9	G440040062	呼叫中心业务 能力训练（二）		4				56	36	20	3.5	考试	理实 一体	B		核心
10	G44004008	呼叫中心班组 长管理		4				56	48	8	3.5	考试	理实 一体	B		核心
11	G44004009	呼叫中心培训 与质检		6				84	64	20	5	考试	理实 一体	B		核心
12	G44004011	情绪调节与压		4				56	48	8	3.5	考查	理实	B		核心

			力管理											一体			
13	G44004012	客服综合业务 订单处理技术			3W				78	38	40	3	考查	理实 一体	B		
14	G44004013	呼叫中心综合 实训				13W			338		338	13	考查	实操	C		合作
15	G44004015	毕业论文						6W	156	78	78	6	考查	实操	C		
16	G44004014	毕业实习				4W	19W	12W	910		910	35	考查	企业 顶岗	C		
小计				10	14	18			2122	614	1508	96					
专 业 选 修	1	G41004101	财经与生活			√			---	---	---	6	△	讲授	A		
	2	G43004101	经典广告赏析		√				---	---	---		△	讲授	A		
	3	G43004102	劳动者权益与 劳动保护			√			---	---	---		△	讲授	A		
	4	G44004101	网络营销		√				---	---	---		△	讲授	A		
小计											6						
学期课程门数/				17/4	14/3	10/3	2/0	1/0	2/0	---	---	---	---	---	---	---	---
统一考试课门数										---	---	---	---	---	---	---	---
合计				24	30	22	2	0	0	2946	1206	1740	162	---	---	---	---

4. 专业人才培养方案修订审批表

人才培养方案修订审批表

JL—JW—36 NO.

专业名称：电信服务与管理

年级：2021

学制：3

课程名称	原计划				调整后计划			
	课程类型	总学时/ 周学时	学期	考核类型	课程类型	总学时/ 周学时	学期	考核类型
调整理由：								
系（部）审核 意见	负责人： （公章） 年 月 日							
教务处审核 意见	负责人： （公章） 年 月 日							
主管院长审 批意见	主管院长： （签章） 年 月 日							

备注：1、本表一式两份填报，经批准后，一份系存档，一份教务处存档。

2、如课程三门以上，请自行加行。

5. 专业人才培养方案调研报告

随着社会经济改革的深入及经济全球化的趋势日益明显,第三产业现代服务业发展迅速,机关、企事业单位对服务平台的需求快速增长,电信服务与管理人才需求水平也在提高,尤其是管理层面的人才。为满足社会对电信服务与管理专业人才的需求,作为人才的输出部门,如何培养适合社会需求的高水平的专业人才已经成为我们面临的重要课题。为使毕业生能学有所成、学有所用、学有所归,在制定 2021 级电信服务与管理专业人才培养方案过程中,我们对用人企业进行了充分调研,并结合行业专家、校内专家的研讨制定完成了 2021 级电信服务与管理专业人才培养方案。

5.1 电信服务与管理专业基本情况

进入 20 世纪 90 年代中期,电信服务与管理产业被引入中国,在不到十年的时间里表现出强劲的发展势头,已为越来越多的行业及企业用户所接受和应用。2011 年教育部在呼叫中心服务与管理、电信商务、电信服务外包、移动通讯服务等四个专业的基础上合并成电信服务与管理专业,纳入高职专业目录。电信服务与管理专业主要培养适应社会主义现代化建设需要,德、智、体、美等全面发展、具有良好职业素养和创新意识,具有经济贸易、管理、电子商务基础理论,掌握电信服务与管理的基本原理和基础知识,具备较好的市场调查、分析能力和营销能力,能够从事电信平台的规划、分析、咨询及系统设计和管理等领域工作的高等应用型人才。

5.2 电信服务与管理行业现状及发展展望

根据研究机构报告显示,目前中国大陆地区电信服务与管理行业不仅成为普通人生活中不可或缺的一部分,更是电信、金融(银行、保险、证券、基金)、邮政、物流、民航、电视购物、互联网、IT、消费电子、零售业、交通旅游(航空、订房订票、城市交通)、传媒、公共事业(电力、自来水及燃气)、烟草、石化、制造业、医疗卫生、统计调查类企业的咨询、营销、客户服务的办公平台和利润中心,同时也是政府完善公共服务系统的重要载体。

电信服务与管理行业经过十余年的发展，已经遍布全中国的各行各业，总体岗位书也从 2001 年 10.2 万发展到 20013 年的 46.5 万，从 2003 年到 2013 年，年复合增长率一直保持在 15%左右。在 2009 年，由于我国各地政府政策扶持和发展绿色低碳经济的理念相机提出，对电信服务与管理行业的投资规模曾展旅游上升，2013 年投资规模已经达到 618 亿，湖北省商务厅认为，未来 10 年，国际服务外包将以 30%以上速度递增，2020 年需求总量将超 1.6 万亿美元。同时，国内市场向二线城市转移趋势明显。这些均成为我省服务外包发展历程上难觅的历史机遇。

5.3 电信服务与管理专业人才需求分析

电信服务与管理行业具有环境友好型、技术密集型和劳动密集型等特点，能解决大量人员就业问题。作为高速发展的新兴产业，人才短缺成为制约产业发展的瓶颈，是市场上人才最为紧缺的产业。研究资料显示，目前电信服务与管理行业岗位缺口达 10 万人左右，部分岗位中职学校培养的学生可以勉强胜任，而管理人才的匮乏是目前行业存在最为严重的问题之一，这方面人才的培养需要更高层次的系统学习，高职院校开办本专业可以满足对人才的高端需求。国内很多电信服务与管理机构在规模和硬件技术上能及时与国际同步，但在服务管控上仍与国际有很大的差距，而管理以及服务的创新，更多的需要通过以人才、专家为首的“软件”提升。

呼叫中心企业或部门对从业人员的学历要求偏低，但有学历上升趋势，2007 年以前，呼叫专业从业人员的平均学历水平为初高中，目前主要以大中专学历为主。在呼叫中心服务与管理行业中，政府、事业单位、金融机构等自建的呼叫中心一般学历层次要求较高，一般应是本科以上学历毕业生，其他类型企业和承接外包业务为主的呼叫中心企业一般对大专毕业生较欢迎，应是高职高专人才培养的主要方向。具有中专学历的优秀毕业生，在呼叫行业也有很大的需求，尤其是一些中小型城市和要求较低的行业。

根据就业市场的需求，专业工作岗位目标定位为：企事业单位信息文化员；

政府机关、企事业单位的信息管理人员；电信服务平台硬件设备操作、管理、维护工程技术人员、数据库管理员；企事业单位的服务平台市场营销专员及网站管理员；电信服务平台运营与管理人员；电信增值业务服务商；公用/特种行业（如金融证券、交通运输、旅游、医院、学校、政府、邮政）从事电信平台上的商务服务、信息服务、信息数据收集、分析、加工等工作。

5.4 企业对电信服务与管理专业人才素质、能力要求情况

5.4.1 素质要求

①健康的生理素质和心理素质

呼叫中心从业人员的工作强度大，工作内容比较单一，工作节奏比较紧凑，考核指标比较严格，负面信息接触比较多。这样的工作环境就要求从业人员必须具备健康的生理素质和心理素质，学会情绪的自我调节，重压之下要保持一种自信、乐观、积极的心态。

②优秀的客户服务理念和意识

在产品同质化的今天，服务已经成为许多行业中企业间相互竞争的重要利器。客户诉求的反应速度及客户的服务水平直接影响着客户的满意度，影响着企业在客户心目中形象，也就影响着企业的市场占有率。较高的服务水平必须基于良好的客户服务意识和优秀的客户服务理念，能够换位思考，急客户所急，想客户所想，发自内心地位客户服务。

5.4.2 能力要求

①沟通、协调、速记、速录等基本能力

对于呼叫中心从业人员，要有非常好的沟通协调能力，能够高效率高质量地和客户进行沟通，对于复杂客户，能够对其诉求进行妥善协调。另外，速记、速录也是呼叫中心从业人员的基本功，该能力能够保证客户诉求能快速、准确地被记录下来。

②咨询、投诉、销售、调研等业务处理能力

客户咨询和投诉是呼叫中心最重要的两个呼入业务。对客户诉求的快速响应，准确受理，妥善解决，是对呼入业务坐席人员的专业能力要求。

产品（或服务）推广、回访、调研等是呼叫中心重要的呼出业务。掌握呼出业务的标准话术、客户心理以及一般方法是对呼叫中心呼出业务坐席员的基本要求。

③质检、培训、班组管理等发展能力

质检师、培训师、坐席主管（班组长）是呼叫中心服务与管理专业大专毕业生的重点发展岗位。掌握质检的标准和方法，能够制定培训计划、准备培训内容并实施培训，能对 13 人左右的坐席班组进行管理，这些都是对呼叫专业人才较高层次的能力要求。