高职电信服务与管理专业2018级人才培养方案

一、专业名称及代码

电信服务与管理专业（专业代码610305）。

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

三年制。

四、职业面向

电信服务与管理，专业代码：610305，是教育部为响应国家大力发展现代服务业，进行产业调整与升级的政策号召，满足中国呼叫中心专业400万人才需求而特设的专业。专业主要面向现代服务业（通信、零售、旅游、酒店、金融、保险、物流等）的政府机关和企事业单位，为政府部门、大中型企业培养具有岗位职业技能、协调能力、沟通能力、执行能力、信息化处理能力与数据分析能力的中等专业技术与管理人才。

表1就业岗位群

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位阶段 | 就业岗位 | | 岗位工作描述 | 技能证书 |
| 主要岗位 | 次要岗位 |
| 1 | 初始就业岗位 | 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。 | 1.普通话水平测试等级证书（二级乙等以上）；  2.助理呼叫服务师 |
| 2 | 在线客服 |  | 利用计算机和互联网技术，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。 |
| 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。 |
| 4 | 发展就业岗位 | 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 | 1.普通话水平测试等级证书（二级乙等以上）；  2.呼叫服务师 |
| 5 | 质检师 |  | 通过监听录音对座席代表的话术质量进行监控；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 |
| 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。 |
| 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；对下属部门负责人的进行选拔和管理 |  |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业主要面向全国的通讯、金融、保险、物流、商旅及相关行业（产业），培养德、智、体、美全面发展，适应社会主义市场经济和现代化建设需要，具有良好的职业道德、敬业精神和可持续发展能力，具备良好的沟通能力以及在线、呼入和呼出业务的处理能力，掌握呼叫中心服务礼仪、客户心理、企业运营、排班、质检、培训等方面知识，就业初期能够胜任坐席员、客服专员、咨询顾问、客户关系管理专员等岗位工作，之后可以从事班组长、客服主管、质检师、培训师等及相关岗位工作的高素质技术技能型人才。

**（二）培养规格**

1、能力要求

（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。

2、知识要求

（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

3、素质要求

（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

**（一）公共基础课程**

1. 课程名称：大学生心理健康教育（学时:32）
2. 课程目标：

①掌握大学生心理健康标准，能够运用标准正确衡量自己，能了解自的心理特点和性格特点，对自己的身体条件、心理特征、行为能力等客观地评价。

②了解自己进入新环境后的困惑，了解心里有困惑时可以寻求帮助的资源和途径；认识人际交往在生活和学习中的重要性，掌握人际沟通的技巧；分享和了解别人的困惑，并学习使用倾听和共情两个最基本的技巧；要能够准确表述个人想法或意愿，并能以恰当的语言进行交流沟通。

③了解常见心理障碍及影响心理健康的因素，学会觉察自己和他人的情绪，掌握简单的自我心理调适技巧，能够宣泄自己的困惑，及时调节情绪；能够辨证看待顺利与挫折、成功与失败，学会写心理日记

（2）主要内容：

|  |  |
| --- | --- |
| 主题 | 核心内容 |
| 第一章 关注你的心理——心理健康总论 | 心理活动的特点和实质  大学生心理发展的特点以及大学生心理健康的标准  影响大学生心理健康因素及心理健康的自我维护 |
| 第二章 看待你的心理——学会享受心理咨询 | 了解心理咨询与治疗的概念和功能  大学生心理咨询的内容与类型  心理咨询主要的理论流派与方法 |
| 第三章 打开你的心灵之旅——大学生常见心理问题的识别与调适 | 大学生常见心理问题及其表现  大学生常见心理问题产生的原因  大学生常见心理问题的调适与应对 |
| 第四章 认识你自己——自我意识发展中的心理调适 | 大学生自我意识的评估与自我完善的方法与途径  大学生自我意识发展的特点  大学生自我意识发展的偏差与调适 |
| 第五章 塑造你的人格魅力——人格塑造中的心理调适 | 大学生人格完善的途径及调适方法  人格概述  大学生的人格特点与人格评估 |
| 第六章 规划你的大学生涯——适应与发展中的心理调适 | 大学生涯规划的途径与方法  大学生活的特点及适应与发展  大学生能力概述及发展目标 |
| 第七章 培养你的创新能力——学习过程中的心理调适 | 大学生常见的学习障碍及调适  大学生学习特点与心理机制  大学生学习能力的培养及潜能开发 |
| 第八章 管理好你的情绪——情绪的自我心理调适 | 大学生不良情绪的表现及调适  情绪概述  培养积极乐观的情绪 |
| 第九章 提升你的人际沟通能力——人际交往中的心理调适 | 大学生人际关系障碍及调适  人际关系概述  大学生人际交往原则及技巧 |
| 第十章 把握你的爱情航线——恋爱中性与爱的心理调适 | 培养健康的恋爱观和择偶观  大学生性心理的发展和性心理的特点  大学生恋爱心理发展的规律特点和常见问题 |
| 第十一章 锤炼你的抗逆力——应对压力与挫折的心理调适 | 积极应对压力和挫折的策略与方法  压力与挫折的概述  大学生的压力与挫折分析 |
| 第十二章 珍爱你的生命——心理危机的自我调适 | 大学生心理危机预防及干预  生命和生活教育  大学生心理危机 |

（3）教学要求：

①心理健康教育课程面向全体学生，以整体目标为核心，结合学院大一年级自身特点和大一学生普遍存在的诸如学校适应问题、自我认识问题、人际关系处理问题、异性交往问题等设计菜单式的心理健康课程内容，充分体现课程的整体性、灵活性和开放性。

②根据能力要求与教学内容编写讲义，应紧密联系学生的实际生活，选择具有时代气息、真实反映社会、学生感兴趣的题材，使其不仅符合学生的知识水平、认知水平和心理发展水平，还能够让学生对社会有比较全面、客观的认识。同时，尽可能设计趣味性较强的内容和活动，激发学生参与的兴趣和热情。

③教师应将现代化教育技术与本课程教学有机结合，要通过合理利用音像、电视、报刊杂志、网络信息等丰富的教学资源，给学生提供贴近生活实际、贴近学生发展水平、贴近时代的多样化的课程资源，拓展学习和教学途径。

2.课程名称：思想道德修养与法律基础（学时48）

（1）课程目标：

本课程从培养面向生产、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的具体要求出发，有针对性地教育引导学生，培养良好的思想道德素质和法律素质，帮助学生明白自己的历史使命和成才目标，树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观，沿着正确的方向和道路健康成长，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。

（2）主要内容：

|  |  |
| --- | --- |
| 主题 | 核心内容 |
| 绪 论 | 1.我们处在中国特色社会主义新时代  2.时代新人要以民族复兴为己任 |
| 第一章 人生的青春之问 | 1.人生观是对人生的总看法  2.正确的人生观  3.创造有意义的人生 |
| 第二章 坚定理想信念 | 1.理想信念的内涵及重要性  2.崇高的理想信念  3.在实现中国梦的实践中放飞青春梦想 |
| 第三章 弘扬中国精神 | 1.中国精神是兴国强国之魂  2.爱国主义及其时代要求  3.让改革创新成为青春远航的动力 |
| 第四章 践行社会主义核心价值观 | 1.全体人民共同的价值追求  2.坚定价值观自信  3.做社会主义核心价值观的积极践行者 |
| 第五章 明大德守公德严私德 | 1.道德及其变化发展  2.吸收借鉴优秀道德成果  3.遵守公民道德准则  4.向上向善、知行合一 |
| 第六章 尊法学法守法用法 | 1.社会主义法律的特征和运行  2.以宪法为核心的中国特色社会主义法律体系  3.建设中国特色社会主义法治体系  4.坚持走中国特色社会主义法治道路  5. 培养法治思维  6.依法行使权利与履行义务 |

（3）教学要求：

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，增强自我保护意识，形成科学的理想信念、良好的道德情操和规范的行为方式。

3.课程名称：形势与政策（学时32）

1. 课程目标：

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. 主要内容：

①国内形势与政策教育

②国际形势与政策教育

（3）教学要求：

①注重理论教学的整体设计。

②以问题为导向激发学生的自主学习。

③坚定正确的政治方向。

4.课程名称：职业发展与就业指导（32学时）

1. 课程目标：

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. 主要内容：

|  |  |
| --- | --- |
| 主题 | 核心内容 |
| 第一章 职业与职业素养 | 1.职业的概念、特点、发展趋势  2.职业能力的内涵和分类  3.职业道德的形成和构成体系  4.职业理想的内涵和特点 |
| 第二章 职业选择 | 1.性格类型和职业选择  2.兴趣爱好和职业选择  3.职业发展和职业选择 |
| 第三章 职业生涯规划 | 1.职业生涯规划的内涵  2.职业生涯规划遵循的原则  3.职业生涯规划发展阶段、类型和目标 |
| 第四章 职业资格证书制度 | 1.我国职业资格准入制度  2.职业资格的考试及方法  3.常用的资格认证 |
| 第五章 公务员制度 | 1.公务员的概念和制度  2.公务员的录用 |
| 第六章 劳动法和社会保障法 | 1.劳动法学习  2.劳动合同及劳动争议处理  3.社会保障法 |
| 第七章 就业心理准备 | 1.就业心理学的学习  2.就业心理的调试  3.就业心理的积极应对 |
| 第八章 求职择业准备 | 1.就业与择业的关系  2.择业的能力  3.择业需要做好准备工作 |
| 第九章 职业适应与发展 | 1.职业的适应  2.职业的发展 |
| 第十章 安全教育 | 1.职业环境的安全状况  2.安全知识学习  3.应对突发的安全事故 |
| 第十一章 人才市场分析 | 1.人才市场的社会环境  2.竞争中的人才市场脱颖而出 |
| 第十二章 就业权益保护与就业协议讲解 | 1.就业权益的知识  2.就业协议的内容  3.就业协议的书写 |

（3）教学要求：

①通过本课程的教学，培养大学生职业发展自主意识，引导学生树立正确的就业观、人生观、价值观，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。

②通过本课程的教学，培养大学生职业发展自主意识，引导学生树立正确的就业观、人生观、价值观，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。

③通过本课程的教学，培养大学生职业发展自主意识，引导学生树立正确的就业观、人生观、价值观，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。

5.课程名称：大学英语A（学时112）

（1）课程目标：

通过学习使学生掌握一定的英语基础知识和技能，具有一定的听、说、读、写、译的能力。

（2）主要内容：

①Listening and Speaking

②Reading

③Grammar

④Translation

⑤Writing

⑥Entertainment

（3）教学要求：

①有效整合教学内容

②合理设计教学活动

③灵活选择教学方法

6.课程名称：大学英语B（学时112）

（1）课程目标：

通过学习使学生掌握一定的英语基础知识和技能，具有一定的听、说、读、写、译的能力。

（2）主要内容：

①Listening

②Speaking

③Read and imitate

④Writing

⑤Performing

（3）教学要求：

①教师要面向全体学生，因材施教，要尊重学生的差异。②教师要结合行业的实际需求，利用真实场景或设置虚

拟场景，选择真实或实用的语言材料进行教学。

③教师要加强教学研究，积极参与教学科研活动，研究职业教育的英语教学规律，提升自身素质,提高课堂效率。

7.课程名称：大学语文（学时56）

（1）课程目标：

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，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。

（2）主要内容：

①文学赏析：各时期文学发展概述及作品赏析

②应用写作：计划、总结、求职简历、就业合同

③口才能力：口才概述、面试口才、辩论口才

（3）教学要求：

①注重教学的整体设计。

②提倡学生的自主学习。

③鼓励课程的教学研究。

8.课程名称：体育与健康（120学时）

（1）课程目标：

形成良好的体育锻炼习惯；积极提高运动技术水平，提高自身科学锻炼的能力，练就强健的体魄并在具有挑战性的运动环境中表现出勇敢顽强的意志品质。

( 2 )主要内容：

①田径

②篮球

③足球

④健美操

（3）教学要求：

①坚持"健康第一"的指导思想，促进学生健康成长 。

②激发运动兴趣，培养学生终身体育的意识 。

③以学生发展为中心，重视学生的主体地位。

④关注个体差异与不同需求，确保每一个学生受益。

⑤ 加强对学生学法的指导

9.课程名称：军事理论（学时36）

（1）课程目标：

通过本课程教学使学生掌握军事理论知识，了解现代科技在国防建设中的地位和作用，培养将科学技术运用于国防建设的思维方式，以树立现代国防观念；通过本课程学习提升学生政治素养和爱国主义情操，树立正确的世界观、人生观和价值观，为中国人民解放军输送有理想、有纪律、有技能的高素质预备役人才，为社会主义建设培养应用性、职业型的创业者。

（2）主要内容：

①中国国防

②军事思想

③战略环境

④军事高科技

⑤信息化战争

（3）教学要求：

①教师要突出教学重点，密切结合做人实际，坚持启发式教学，在贯通领会上下功夫；

②联系社会实际，适度地组织课堂讨论，坚持教与学互动，在理解掌握上做文章；

③贯彻国家大纲，注重大学生的兴趣点，坚持用新知识、新消息充实教学内容；

④坚持形象化教学，运用多媒体手段，扩大课堂的信息量。

10.计算机应用基础（56学时）

（1）课程目标

计算机应用的能力，提高学生素养，为后继的计算机课程和专业课程的学习打下必备的计算机基本知识和技能

（2）主要内容

①计算机基础知识。

②windows7操作系统

③Word2010制作文档

④Excel2010制作电子表格。

⑤PowerPoint2010制作演示文稿。

⑥局域网和Internet应用

（3）教学要求

在授课过程中，教师以指导学生实践为主，讲授为辅，突出学生主体，进行一体化授课，注重学生单一技能的强化及综合能力的培养。

11.课程名称：体育与健康（84学时）

（1）课程目标：

形成良好的体育锻炼习惯；积极提高运动技术水平，提高自身科学锻炼的能力，练就强健的体魄并在具有挑战性的运动环境中表现出勇敢顽强的意志品质。

（2）主要内容：

①田径

②篮球

③足球

④健美操

（3）教学要求：

①坚持"健康第一"的指导思想，促进学生健康成长 。

②激发运动兴趣，培养学生终身体育的意识 。

③以学生发展为中心，重视学生的主体地位。

④关注个体差异与不同需求，确保每一个学生受益。

⑤ 加强对学生学法的指导

12.课程名称：安全教育（16学时）

（1）课程目标

①能够确保自己在生产过程当中的人身安全；

②能够正确使用明火和用电，能够正确使用灭火器；

③能够时刻保持适度的警觉，正确应对各种交通情况；

④能够正确处理食物中毒的处置方法。

⑤理解生产安全的内涵，特点和应对方法；

⑥了解火灾的危害性和相关的消防法律法规掌握各种场所的消防逃生知识；

⑦掌握交通安全的常识、应对交通安全危机的方法；

⑧掌握食品安全常识。

（2）主要内容

①生产安全

②交通安全

③食品安全

④消防安全

（3）教学要求：

理论与实践相结合，改变传统教学方式，使用讨论法、模拟演练、启发式教学、等方法，激发学生学习的积极性，提高学生的积极性和创造能力。课堂教学中使用录像、多媒体等教学手段，提高教学效果。

13.课程名称：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（学时:64）

（1）课程目标：

本课程以中国化的马克思主义为主题，以马克思主义中国化为主线，以中国特色社会主义建设为重点，立足于对高职学生进行系统的马克思主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的教育，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。

（2）主要内容：

①马克思主义中国化的两大理论成果

②新民主主义革命理论

③社会主义改造理论

④中国社会主义建设道路初步探索的理论成果

⑤建设中国特色社会主义总依据

⑥社会主义本质和建设中国特色社会主义总任务

⑦社会主义改革和对外开放

⑧建设中国特色社会主义总布局

⑨实现祖国完全统一的理论

⑩中国特色社会主义外交和国际战略

⑪建设中国特色社会主义的根本目的和依靠力量理论

⑫中国特色社会主义领导核心理论适

（3）教学要求：

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。

**（二）专业（技能）课程**

1.电信呼叫中心概论（56学时）

1. 课程目标：

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

（2） 主要内容：

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

（3） 教学要求：

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。

1. 客户服务意识提升与关系管理（56学时）

（1） 课程目标：

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技巧，提高沟通的效率

（2） 主要内容：

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

（3） 教学要求：

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能，培养学生综合素质与能力。

1. 普通话与发音技巧（56学时）

（1） 课程目标：

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（2） 主要内容：

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

（3） 教学要求：

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。

1. 行业知识基础（56学时）

（1） 课程目标：

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

（2） 主要内容：

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

（3） 教学要求：

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。

1. 电子商务（56学时）

（1） 课程目标：

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

1. 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

（2） 主要内容：

① 电子商务的基础、框架与模式

1. 电子商务网络技术与网站建设
2. 网络营销与网上支付

④ 电子商务安全与相关法律

（3） 教学要求：

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。

1. 呼叫中心业务能力训练（112学时）

（1） 课程目标：

① 能够进行各行业的咨询业务处理

1. 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

（2） 主要内容：

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

1. 投诉业务话术训练及业务处理
2. 调研业务话术训练及业务处理

⑤ 电话销售话术训练及业务处理

（3） 教学要求：

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，全面提升学生的综合素质。

1. 呼叫中心从业人员素质养成实训（52学时）

（1） 课程目标：

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

（2） 主要内容：

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

（3） 教学要求：

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。

1. 呼叫中心班组长管理（56学时）

（1） 课程目标：

① 熟悉班组长的工作职责及座席班组的业务流程

② 能够对座席员进行现场指导

③ 能够对座席员进行考核和激励

④ 能够制定合理的排班计划

（2） 主要内容：

① 班组长岗位认知

② 联络中心座席班组业务流程

③ 排班管理

④ 坐席员现场指导

⑤ 坐席员绩效考核与激励

（3） 教学要求：

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。

1. 呼叫中心培训与质检（84学时）

（1） 课程目标：

① 能够制定呼叫中心座席员培训计划

② 能够对呼叫中心座席员培训进行相应的准备

③ 能够实施呼叫中心座席员培训

④ 能够对培训效果进行评估

⑤ 能够制定呼叫中心的质检标准和抽样方法

⑥ 学会呼叫中心服务质量监控方法

⑦ 能够收集典型的质检案例

⑧ 能够撰写呼叫中心质检报告

（2） 主要内容：

① 呼叫中心座席员培训计划的制定

② 呼叫中心座席员培训内容的准备

③ 呼叫中心座席员培训实施

④ 呼叫中心座席员培训效果评估

⑤ 呼叫中心质检标准及抽样办法

⑥ 呼叫中心服务质量监控

⑦ 呼叫中心质检案例收集

⑧ 呼叫中心质检报告的撰写

（3） 教学要求：

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。

1. 情绪调节与压力管理（56学时）

（1） 课程目标：

① 能够培养积极的心态与心理健康

② 学会与客户与社会交流

③ 掌握情绪管理的方式与技巧

④ 通过案例提高行业抗压能力

（2） 主要内容：

① 自我意识与心理健康

② 缩短人际关系，促进人际交往

③ 抗压能力训练

（3） 教学要求：

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。

1. 呼叫中心技能强化实训（78学时）

（1） 课程目标：

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

（2） 主要内容：

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

（3） 教学要求：

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。

1. 呼叫中心综合实训（364学时）

（1） 课程目标：

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

（2） 主要内容：

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

（3） 教学要求：

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。

1. 毕业论文（156学时）

（1） 课程目标：

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

（2） 主要内容：

① 业论文选题与撰写

② 业论文答辩

（3） 教学要求：

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。

1. 毕业实习（910学时）

（1） 课程目标：

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

（2） 主要内容：

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

（3） 教学要求：

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。

七、教学进程总体安排

表2教学安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 课 | 1 | G99911001 | 思想道德修养与法律基础 | 2 |  |  |  |  |  | 48 | 32 | 16 | 3 | ▲ | 讲授 | B |  | 补4 |
| 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 | ▲ | 讲授 | B |  |  |
| 3 | G99911009 | 职业发展与就业指导\* | √ | √ | √ |  |  |  | 32 | 32 |  | 2 | △ | 讲座 | A |  |  |
| 4 | G99911004 | 大学生心理健康教育 | √ | √ | √ |  |  |  | 32 | 32 |  | 2 | △ | 讲座 | A |  |  |
| 5 | G99911003 | 形势与政策 | √ | √ | √ |  |  |  | 32 | 32 |  | 2 | △ | 讲座 | A |  |  |
| 6 | G99912001 | 大学语文 | 2 | 2 |  |  |  |  | 56 | 56 |  | 3.5 | △ | 讲授 | A |  |  |
| 7 | G99912010 | 安全教育 | √ |  |  |  |  |  | 16 | 16 |  | 1 | △ | 讲座 | A |  |  |
| 8 | G99912003 | 军事理论 | √ |  |  |  |  |  | 36 | 36 |  | 2 | △ | 讲座 | A |  |  |
| 9 | G99912002 | 大学英语 | 4 | 4 |  |  |  |  | 112 | 112 |  | 7 | ▲/△ | 讲授 | A |  |  |
| 10 | G99912004 | 体育与健康 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 84 | 12 | 72 | 6 | △ | 理实一体 | B |  |  |
| 11 | G99905011 | 计算机应用基础 | 2 | 2 |  |  |  |  | 56 | 28 | 28 | 4 | △ | 理实一体 | B |  |  |
| 12 | G99900000 | 公共选修课 | √ | √ | √ |  |  |  | —— | —— | —— | 6 | △ | —— | —— | —— | —— |
| 小计 | | | 12 | 14 | 2 | 0 | 0 | 0 | 568 | 436 | 132 | 42.5 | —— | —— | —— | —— | —— |
| 专 业 基 础 课 | 1 | G44004001 | 电信呼叫中心概论 | 4 |  |  |  |  |  | 56 | 56 |  | 3.5 | ▲ | 讲授 | A |  | 核心 |
| 2 | G44004002 | 客户服务意识提升与关系管理 |  | 4 |  |  |  |  | 56 | 48 | 8 | 3.5 | ▲ | 讲授+实操 | B |  |  |
| 3 | G44004003 | 普通话与发音技巧 | 2 | 2 |  |  |  |  | 56 | 48 | 8 | 3.5 | △ | 讲授+实操 | B | 是 |  |
| 4 | G44004005 | 行业知识基础 |  | 4 |  |  |  |  | 56 | 56 |  | 3.5 | △ | 讲授 | A |  |  |
| 小计 | | | 6 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 224 | 208 | 16 | 14 | —— | —— | —— | —— | —— |
| 专 业 课 | 1 | G44004004 | 电子商务 | 4 |  |  |  |  |  | 56 | 40 | 16 | 3.5 | ▲ | 讲授+实操 | B |  | 核心 |
| 2 | G44004006 | 呼叫中心业务能力训练 |  | 4 | 4 |  |  |  | 112 | 72 | 40 | 7 | ▲ | 讲授+实操 | B |  | 核心 |
| 3 | G44004007 | 呼叫中心从业人员素质养成实训 |  | 2W |  |  |  |  | 52 | 0 | 52 | 2 | △ | 实操 | C |  |  |
| 4 | G44004008 | 呼叫中心班组长管理 |  |  | 4 |  |  |  | 56 | 48 | 8 | 3.5 | ▲ | 讲授+实操 | B |  | 核心 |
| 5 | G44004009 | 呼叫中心培训与质检 |  |  | 6 |  |  |  | 84 | 64 | 20 | 5 | ▲ | 讲授+实操 | B |  | 核心 |
| 6 | G44004011 | 情绪调节与压力管理 |  |  | 4 |  |  |  | 56 | 48 | 8 | 3.5 | △ | 讲授+实操 | B |  | 核心 |
| 7 | G44004012 | 呼叫中心技能强化实训 |  |  | 3W |  |  |  | 78 | 0 | 78 | 3 | △ | 实操 | C |  |  |
| 8 | G44004013 | 呼叫中心综合实训 |  |  |  | 14W |  |  | 364 | 0 | 364 | 14 | △ | 实操 | C |  | 合作 |
| 9 | G44004015 | 毕业论文 |  |  |  |  |  | 6W | 156 | 78 | 78 | 6 | △ | 实操 | C |  |  |
| 10 | G44004014 | 毕业实习 |  |  |  | 4W | 19W | 12W | 910 |  | 910 | 35 | △ | 企业顶岗 | C |  |  |
| 11 | G41004101 | 财经与生活 |  |  | √ |  |  |  | —— | —— | —— | 6 | △ | 讲授 | A |  |  |
| 12 | G43004101 | 经典广告赏析 |  | √ |  |  |  |  | —— | —— | —— | △ | 讲授 | A |  |  |
| 13 | G43004102 | 劳动者权益与劳动保护 |  |  | √ |  |  |  | —— | —— | —— | △ | 讲授 | A |  |  |
| 14 | G44004101 | 网络营销 |  | √ |  |  |  |  | —— | —— | —— | △ | 讲授 | A |  |  |
| 小计 | | | 4 | 4 | 18 | 0 | 0 | 0 | 1924 | 350 | 1574 | 88.5 | —— | —— | —— | —— | —— |
| 学期课程门数/统一考试课门数 | | | | 13/4 | 13/3 | 10/3 | 2/0 | 1/0 | 2/0 | —— | —— | —— | —— | —— | —— | —— | —— | —— |
| 合计 | | | | 22 | 28 | 20 | 0 | 0 | 0 | 2716 | 994 | 1722 | 145 | —— | —— | —— | —— | —— |

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

**（一）师资队伍**

构建双师型结构教学团队，实施以技术应用能力培养为核心的人才培养方向。从事专业课程教学与实践环节指导的教师必须具备扎实的专业理论知识，丰富的技能应用实践经验，既有学术水平高的专职教师，又有实践经验丰富的兼职教师，构建一支双师素质优，专兼结合的教学团队。

**（二）教学设施**

本专业设有呼叫实训中心、呼叫运营中心两个实验实训室，现阶段共有60个坐席组成，坐席的间距与分布参照企业呼叫中心的办公环境，实训室内配备创维云电视一台、空调两台，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。具备本专业基础课与实践课程的实训软硬件需要。

**（三）教学资源**

1、教材选用

公共基础学习领域课程教材应选用国家规划教材。基本能力学习领域课程可选用由清华大学出版的高职高专呼叫中心专业规划教材。岗位能力学习领域课程可选用高等教育出版社出版的职业教育技能人才培养创新系列教材。也可由学院按照本地区、行业等特点编写具有针对性、职业性的校本教材。

2、图书文献配备

公共图书馆与学院图书馆的生均图书量不低于30册，与本专业相关的生均图书量不低于10册。学院图书馆生均年进书量不低于1册。同时进行数字资源建设与网络虚拟资源建设，以便学生查阅相关资料。

3、数字资源配备

学院数字化资料库内，应有本专业所有课程的课程简介、课程标准、课程大纲、学习指导书、实验实训指导书、考核标准、考核方法、顶岗实习等内容，使学生对课程体系、课程内容、教学要求一目了然，便于学生通过网络完成预习、学习、练习。

**（四）教学方法**

根据人才培养不同阶段的教学任务与教学内容特点，可选择针对性强的一种或多种教学方法实施教学。同一门的不同教学情境可以采用不同的教学方法。发挥学生课堂主体作用，改变传统大篇幅理论教学为主的情况，以一体化教学为教学方法改革方向，调动学生学习氛围，提升学生实践能力。

**（五）学习评价**

课程考核分为考试和考查两种。考核方式根据课程属性确定，鼓励教学单位和教师进行考核形式的改革，实现三个转变，即考核形式向多样化转变，考试内容向注重能力考核的综合化转变，成绩评定向科学化转变，引导教学内容和方法手段的改革，突出综合能力的培养，提高教学质量。

**（六）质量管理**

人才培养方案实施过程中，必须加强教学运行过程管理及质量监控，完善各项管理制度，定期召开学生座谈会，建立教学质量测评制度，及时监控教学过程运行。在学院教学质量监控体系的框架下，结合电信服务与管理专业特点，建立相应的教学质量监控体系。

九、毕业要求

**（一）学分要求**

修满145学分，其中人文素养与职业素质课程42.5学分，专业能力课程96.5学分（含毕业实习与毕业论文41学分），专业能力拓展课程6学分。

**（二）计算机能力要求**

获得全国计算机等级考试一级（B）或以上证书，或NIEH。

**（三）外语能力要求**

通过高等学校英语应用能力等级考试，获得B 级或以上证书。

**（四）职业资格证书要求**

表3职业资格证书要求表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职业资格证书名称 | 颁证单位 | 等级 | 对应的主要课程 |
| 1 | 普通话水平测试等级证书 | 辽宁省语言文字工作委员会 | 二级乙等以上 | 普通话与发音技巧 |
| 2 | 呼叫服务师 | 国家[人力资源和社会保障部](http://zhidao.baidu.com/search?word=%E4%BA%BA%E5%8A%9B%E8%B5%84%E6%BA%90%E5%92%8C%E7%A4%BE%E4%BC%9A%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E9%83%A8&fr=qb_search_exp&ie=utf8) | 三级 | 呼叫中心概论、业务执行能力训练、呼叫中心培训师能力训练、客户服务质量管理 |

十、附录

表4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 | 毕业 教育 | 假期 | 机动 | 考试 |
| 课堂教学 | 整周实践 |
| 一 | Ⅰ | 19 | 14 | 1 |  |  | 1 |  | 1 | 1 | 1 |
| Ⅱ | 20 | 14 | 3 |  |  |  |  | 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 | 20 | —— | 41 | 1 | 1 | 6 | 4 | 4 |