

湖南邮电职业技术学院

2021 级电信服务与管理专业（客户服务）

人才培养方案

制 订 人	于鉴桐、欧丽玲
审 核 人	李丽
制 订 时 间	2021 年 7 月 14 日

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
(一) 职业领域	1
(二) 岗位工作任务与职业能力分析	1
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置与要求	5
(一) 课程体系	6
(二) 课程描述	6
七、教学进程总体安排	26
(一) 教学周数安排	26
(二) 教学进度安排	26
(三) 课程结构分配	29
八、实施保障	30
(一) 师资队伍	30
(二) 教学设施	31
(三) 教学资源	33
(四) 教学方法	34
(五) 学习评价	35
(六) 质量管理	36
(七) 课程思政	37
九、毕业要求	37
十、附录	38
(一) 教学进程安排	38
(二) 审批表	43

2021 级电信服务与管理专业（客户服务）人 才培养方案

一、专业名称及代码

专业（方向）名称：电信服务与管理（客户服务）

专业代码：510309

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学历。

三、修业年限

学年学制三年，学分制修业年限为 2-5 年。

四、职业面向

（一）职业领域

电信服务与管理专业（客户服务）职业领域如表 1 所示。

表 1 电信服务与管理专业职业领域

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 (或技术领域) 举例	职业资格(职业技 能等级)证书举例
电子与 信息大 类(51)	通信类(5 103)	信息传 输、软件 和信息技 术服务业 (I)	呼叫中心(I6591)； 固定电信服务 (I6311)； 移动通信服务 (I6312)； 其他电信服务 (I6319)；	呼叫中心客服 专员； 运营商客户经 理； 营业厅营业 员；	呼叫中心客户服 务与管理 1+X 职 业技能等级证 书； 通信工程师(终 端与业务)； 计算机应用水平 等级证书；

注：表 1 中“对应行业”、“主要职业类别”均按照中华人民共和国国家标准国民经济行业分类（GB/T 4754—2017）对应标注。

（二）岗位工作任务与职业能力分析

表 2 电信服务与管理专业（客户服务）岗位工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
呼叫中心客服专员	1. 呼入服务 2. 呼出服务 3. 在线客户接待与业务受理 4. 电话销售	1. 能够跟客户进行有效沟通，提供优质语音服务，熟悉电话服务礼仪； 2. 掌握业务流程，针对不同的业务提供解决方案 3. 熟练运用计算机及沟通工具，有效管理客户期望值并提供超值服务； 4. 熟练运用销售技巧、异议处理技巧，促成订单。
运营商客户经理	1. 电信业务市场开发 2. 电信业务营销促进 3. 电信业务揽收与业务受理 4. 电信业务客户维系	1. 开展电信业务市场调查； 2. 推行电信业务营销方案，宣传和演示电信业务和产品； 3. 拜访与接待客户； 4. 电信业务受理与变更管理； 5. 精准外呼与客户维护；
营业厅营业员	1. 接待顾客 2. 受理业务 3. 日常结算 4. 电信业务宣传	1. 掌握仪容仪表知识，做到仪容仪表清洁美观； 2. 熟悉业务受理系统、业务计费原则和资费标准； 3. 正确审核客户的业务申请；正确登记营业单据；准确计算各项营收费； 4. 正确整理业务单据和资料；正确进行账务结算； 5. 收集顾客需求信息，参与促销活动，宣传相关电信业务； 6. 及时进行营业厅经营情况分析，协助进行营业厅管理。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有

一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和持续发展能力，掌握电信服务与管理专业知识和技术技能，面向信息和通信技术、社会公共服务等行业的呼叫中心、电信业务营销与管理、电信设备营销与服务等岗位群/技术领域，以及主要面向呼叫中心客服专员、运营商客户经理、营业厅营业员等职业岗位的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1—2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或

爱好。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及文明生产、环境保护、安全消防等知识；

(3) 熟练掌握计算机应用的基础知识与方法。

(4) 掌握通信技术、信息技术的基本知识；

(5) 掌握呼叫中心基础知识及其发展；

(6) 掌握客服语音、商务沟通与礼仪、客户关系管理、商务谈判等方法；

(7) 熟悉通信网络产品设备性能、技术指标及相关业务；

(8) 熟悉电信业务应用和产品知识；

(9) 掌握故障业务处理以及电信全业务处理的基本知识；

3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具有团队合作能力。

(3) 具有一定的哲学思维、数据思维、互联网思维能力。

(4) 掌握优质语音服务，熟悉电话服务礼仪，具备表达和沟通能力；

(5) 具有本专业必需的信息技术应用和维护能力；

(6) 具备电信运营支撑系统应用能力；

(7) 具备故障业务处理能力、为用户提供电信全业务咨询与受理的能力；

(8) 具有拟定营销策略、撰写营销方案，熟练运用呼叫中心平台进行外呼营销的能力。

(9) 具备客户异议处理、分析企业客户满意度情况并制定提升计划的能力；

(10) 具备利用客户关系管理（CRM）的理论和实践知识，设计和实施客户服务流程，提高客户满意度的能力；

(11) 具备呼叫中心项目规划、执行、监控和收尾，并运用项目管理工具和方法来协调资源的管理能力；

(12) 具备设计和实施渠道战略，以最大化市场覆盖和销售效率，根据市场变化调整渠道策略的能力；

(13) 具备建立和维护与渠道合作伙伴的良好关系、解决渠道合作中出现的问题和冲突的能力；

(14) 具备创新思维，能够提出新的解决方案来应对企业信息化转型的能力。

六、课程设置与要求

主要包括公共基础必修课程、专业必修课（专业基础必修课程、专业技能必修课程）、选修课程（专业选修课程、公共选修课程）。

（一）课程体系

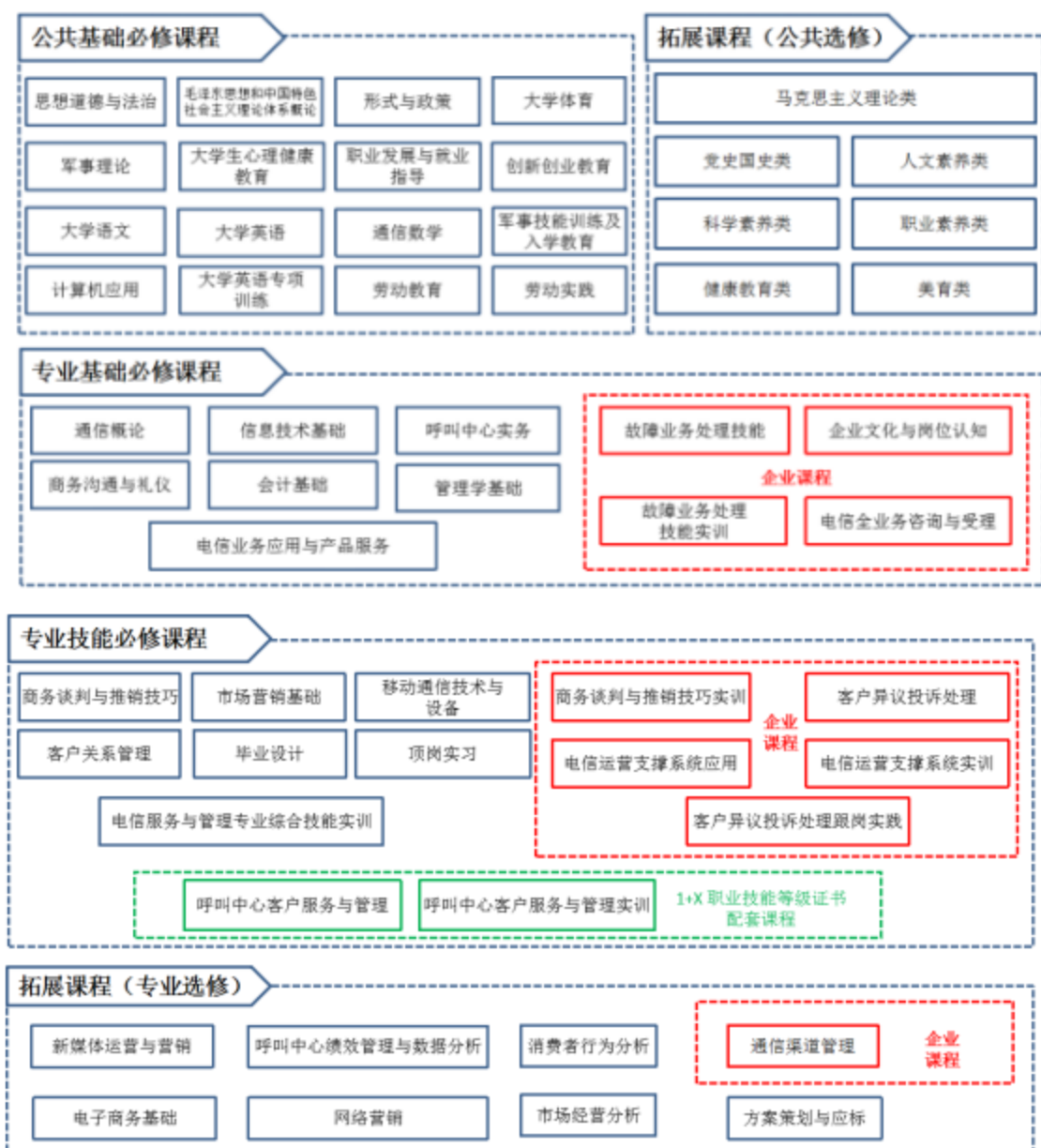


图1 电信服务与管理专业（客户服务）课程体系结构

（二）课程描述

1. 公共基础必修课程

表3 公共基础必修课程描述

序号	课程名称	学时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
1	思想道德与法	48	3	帮助大学生树立正确的价值观、人生	针对大学生成长过程中面临的思想道	以课堂讲授为主，实践教学、网络教

	治			<p>观和世界观，了解我国社会主义宪法和有关法律的基本精神和主要规定，真正做到学法、懂法、用法，依法办事，依法维护国家和公民个人的合法权益，提升思想道德修养和法治素养，成长为有理想、有本领、有担当的时代新人。</p>	<p>德和法律问题,开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育。</p>	<p>学和自主学习为辅，通过知识学习、参与体验、社会调研等提高教学的针对性和实效性；课程考核方式为实践成果汇报+笔试；主要教学场所为多媒体课室；选用马工程统编教材；任课教师应具有扎实理论基础。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	4	<p>帮助学生了解中国共产党治国理政的基本理论依据，正确认识我国的基本国情和党的路线方针政策，培养学生运用马克思主义基本原理分析和解决实际问题的能力，坚定“四个自信”，为实现中华民族伟大复兴中国梦而努力奋斗。</p>	<p>马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想。</p>	<p>以理论教学为主，实践教学作为课堂教学的延伸拓展，通过讨论研究、多媒体音频视频等教学方式和手段，提高教学的时效性；课程考核方式为实践成果汇报+笔试；选用马工程统编教材。</p>
3	大学语文	32	2	<p>帮助学生提高汉语言文学方面的表达、阅读、理解、鉴赏、书写能力，充分发挥语文学科的人文性和工具性特点，适应当代人文科学与自然科学日益交叉渗透的发展趋势，使学生在对优秀文学作品的审美感悟中潜移默化地充实精神世界，在审美性、人文性、人格情操上得到陶冶，提升综合素养。</p>	<p>本课程的内容分为线上和线下两部分，线上的内容是现代文学知识和作品，线下的内容主要是学习古代文学、外国文学作品，还进行听、说、读、写语文能力的训练。</p>	<p>以理论教学、课堂讲授为主，线上教学作为课堂教学的延伸拓展；教学过程中，注重文学鉴赏能力的提升和语文基础知识的运用（包括日常公文的写作和日常的语言交流等）；课程考核方式为实践成果汇报+笔试。</p>

4	大学英语	112	7	全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，促进学生英语学科核心素养的发展，培养具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才，达到课程标准所设定的四项学科核心素养的发展目标。	掌握必要的英语语言知识和技能,通过文化比较加深对中华文化的理解,能够有效完成跨文化沟通任务,具有一定的逻辑、思辨和创新思维水平,采取恰当的自主学习方法,运用英语进行终身学习,在沟通中善于倾听与协商,践行爱国、敬业、诚信、友善等价值观。	教师在教学中借助多种资源,运用构词法知识,结合主题、语境等各种因素学习词汇,引导学生借助语法书、词典、网络等资源提高学生对语法知识的自主学习能力。引导学生观察和分析不同语篇的结构和语言特征。课程采用多元评估体系。
5	通信数学	96	6	学生系统学习一元函数微积分、傅氏变换和拉氏变换,掌握必要的基础理论和常用计算方法,训练用数学方法解决实际问题的能力,培养抽象思维能力、逻辑推理能力,以及诚实守信的品德和良好的团队精神。	函数及其特性,极限,导数及导数的应用,不定积分,定积分,傅里叶变换,拉普拉斯变换。	课程教学中,应立足于以应用为目的,以必需、够用为度的原则,教学内容的设计和安排根据专业需求进行不同配置,着力于为专业服务。学习过程和学习成果按照6:4的比例进行课程考核。
5	应用数学	80	5	通过对应用数学的学习,使学生获得未来工作及进一步发展所必需的重要数学知识,以及基本的数学思想方法和必要的应用技能。使学生学会用数学的思维方式去观察、分析现实社会,去解决学习、生活、工作中遇到的问题。	函数,极限与连续,导数与微分,导数的应用,不定积分,定积分、行列式、矩阵、线性方程组。	立足于数学知识的实际应用,力求把数学内容讲得简单易懂,重点让学生接受高等数学的思想方法和思维方式。

6	大学体育	112	7	使学生掌握体育与健康的基本知识、体育技能和方法，通过科学指导提高学生单项体育项目技、战术水平。掌握所选体育项目的规则、裁判法及竞赛编排。培养实际运用体育知识能力以及终生体育的意识和习惯。	以田径和身体素质练习为主，以篮球、足球、排球、乒乓球、羽毛球武术、健美操基本技术为辅的教学内容。 各单项体育运动的技术理论,战术理论和运动规律;各单项体育运动的规则裁判法;学生体育竞赛、策划及组织实施。	以实践教学为主，注重学生参与度与身体素质和各类体育项目的基本知识和技战术水平。 学生平时参与度占比60%，考评成绩占比40%。
7	大学生心理健康教育	32	2	帮助学生培养悦纳自己、关爱他人的积极态度，学会用自我调适或适时寻求帮助的方法解决各种困惑和压力，促使自己在德智体美劳各方面达到最大限度的良好状态。	学习发展技能、环境适应技能、压力管理技能、沟通技能、自我管理技能、人际交往技能和生涯规划技能等。	课程教学中，既要注重心理知识介绍，又要强调心理调适技能训练，要求老师开展课堂互动，贴合实际，探讨案例，避免单向的理论灌输。
8	军事理论	36	2	帮助学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。	中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等。	军事理论教学由专业教师进行授课，通过理论教学、案例分析等方法开展授课，同时利用微课进行部分线上教学，形式多样，课程考核成绩记入学籍档案。
9	职业发展与就业指导	32	2	通过本课程的学习，使学生正确了解就业形势和政策，客观认知和评价自我，树立正确的择业和就业观念，掌握就业的基本知识，掌握求职应聘的基本技巧，从而能顺利实现就业，对职业发展进	课程内容包含职业态度转变；自我认识、自我规划能力；人际交往能力；求职就业能力等四个方面，使得学生能够明确职业态度，同时具备求职的能力。	本课程的教学活动“以学生为中心”来开展，要求学生更多参与互动，以分组的形式进行讨论、案例分析和项目演练，在学习过程中不断调整自己的职业规划，最终在学期末形成一套完整

				行正确规划。		的职业规划实施方案。采用过程评价和终结评价相结合的考核方式。
10	创新创业教育	32	2	帮助学生了解创业所需的条件和分析方法，提高创新创业的意识和能力，培养坚定、乐观等良好创业品质。	课程内容包含创业理念、方法和实践，三者构成一个有机系统，涵盖了创业活动的多个层面和所有活动。	课程教学采用讨论对比法、案例分析法和项目演练法等教学方法，使学生在在学习过程中不断调整自己的创业计划和方案，最终在学期末形成一份完整的项目实施方案。采用过程评价和终结评价相结合的考核方式。
11	形势与政策	32	2	帮助大学生正确认识新时代国内外形势，第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑。	主要内容包含全面从严治党、我国经济社会发展、港澳台工作、国际形势与政策等专题。	采用“课堂专题讲授+网络视频”线上线下相结合的教学模式，遵循简约、实用、有趣、受用的原则，突出理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性。
12	军事技能训练及入学教育	112	2	以《中华人民共和国兵役法》、《学生军事训练工作规定》、《普通高等学校军事课教学大纲》等法规文件为依据，结合大学生的特点，开展入学教育；军事技能训练帮助学生了解军事基础知识、掌握基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神，传承红色基因，提高学生	国防及爱国主义教育、学生手册、学院章程、军训征文、安全教育及军事训练，包括共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练等。	由教官组织开展本课程军事训练部分的教学及实践；由各专业负责人专业介绍、职业素养培育、辅导员组织学习学生手册、安全教育等；通过理论讲授、案例导入、实操训练等方法，开展理论教学及军事训练；课程考核成绩记入学籍档案。

				综合国防素质。		
13	计算机应用	48	3	通过任务引领型的案例教学，使学生熟练掌握 Windows 操作系统的使用，能熟练地使用多种办公软件和多种工具软件；掌握常信息检索方法，了解新一代信息技术特点和典型应用。在使用计算机的过程中培养效率和安全意识，养成良好的职业道德和积极严谨的求学态度，为提高职业能力和拓展职业空间打下坚实基础。	windows 系统应用；word 文字处理软件；Excel 电子表格的应用；PowerPoint 演示文稿应用；Internet 应用；多媒体与常用工具软件应用；信息检索；新一代信息技术概述；信息素养与社会责任。	在教学过程中，加大实践操作的比例，紧密结合国家计算机等级考试和职业资格认证的要求，实施开放题库的开放式巩固训练，使学生能根据不同的应用场合，选择不同的方法，达到理想的效果；本课程以实践操作为主，课程考核强调突出学习过程的评价，采用形成性评价与终结性评价相结合的评价方式。
14	劳动教育	20	4	帮助学生正确认识劳动的意义和价值，树立正确的劳动观念、掌握劳动知识、锻炼劳动技能。通过劳动教育培养良好的劳动纪律观念，增强工作责任心，珍惜劳动成果，提升团队合作能力、培养良好的职业素养和创新工作的精神，实现德智体美劳全面发展。	课程内容包括劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全、劳动法规等专题教育；开展现场教学，进行劳动体验。	融入课程思政，把立德树人贯穿课程始终；从学生考勤、课堂参与等学习情况及劳动现场表现等方面给予成绩评定。
15	劳动实践	64	4	强化劳动观念，弘扬劳动精神，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。全面提高学生劳动素养，具有必备的劳动能力、培育积极的劳动精神、养成良好的劳	包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动，学会使用工具，掌握相关技术，感受劳动创造价值，利用专业知识、技能等在相关岗位上开展劳动。组织学生在学院内部进行行政	落实教育部印发的《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》等文件精神，结合专业特点，组织学生持续开展日常生活劳动、定期开展校内外公益服务性劳动、参

				动习惯和品质。	综合、图书馆卫生、教室管理、培训客服支撑、财务处实践、校园园林绿化、校园安全保卫及卫生等劳动实践。	与真实的生产劳动和服务性劳动等，将劳动素养纳入学生综合素质评价体系。劳动过程中配备老师进行指导，到学院各岗位开展劳动实践。
16	大学英语专项训练	20	1	全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在中等职业学校和普通高中教育的基础上，进一步促进学生英语学科核心素养的发展，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。	通过分析英语口语和书面话语，能够辨析语言和文化中的具体现象，辨别中英两种语言思维方式的异同，具有一定的逻辑、思辨和创新思维水平。锤炼尊重事实、谨慎判断、公正评价、善于探究的思维品格。	教师在教学中适时创设交际语言环境和职场情境，运用典型案例创设情境，正确认识对待文化差异，培养学生用英语讲述中国故事的意识和能力。课程采用多元评估体系，即形成性评价和终结性评价相结合的考核方式。

2. 专业基础必修课程

表 4 专业基础必修课程描述

序号	课程名称	学时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
1	通信概论	48	3	通过本课程的学习，认识通信系统，掌握电话通信、数据通信、移动通信、光纤通信、接入网等通信领域的基本技术原理，了解微波通信和卫星通信、三网融合、电信新技术等的基本理论知识，并理解各种电信技术的相关业务应用。	通信网络概述，电话通信网，移动通信网，数据通信网，计算通信网，信息传输网，用户接入网，广播电视网，支撑网，下一代网络。	教学过程中教师应重视本专业领域新知识、新技术的发展趋势，贴近企业、贴近需求。为学生的职业生涯发展打好基础，努力培养学生参与社会实践活动，引导学生提升职业素养，提高职业道德。
2	信息技术基础	48	3	通过本课程的学习，加强学生信息技术的应用意识，培养学	主要内容包括当前互联网信息技术及信息安全基础知识。	本课程以课堂讲授和实践操作相结合教学为主，网络教

				生的综合信息素养,掌握信息技术的基础知识和基本操作技能,能使用常见搜索引擎进行信息的检索,掌握常见的系统技术、器件技术、部件技术和组装技术等计算机技术,熟悉云计算、大数据、物联网、移动互联、人工智能等新兴技术。为后续课程的学习做好必要的知识准备	具体包括信息技术基础、计算机技术基础、数据库与大数据技术基础、计算机信息技术与云计算基础、物联网技术基础、多媒体信息技术、常见计算机应用介绍、个人信息安全基础等当前互联网基础及前沿技术介绍。	学和自主学校为辅,通过信息技术基础内容学习与实际操作,培养学生对互联网信息新技术的了解及掌握,提升学生信息素养。
3	呼叫中心实务	32	2	通过本课程的学习,能够了解呼叫中心的基础性知识、呼叫中心的基本结构和功能、呼叫中心的发展历史、呼叫中心的运营规则和常规操作流程等;学生学徒掌握呼叫中心岗位特征、座席员的职业技能与训练技巧以及呼叫中心常规管理体系等系统内容。	呼叫中心的概念、呼叫中心的产生和发展、呼叫中心的关键技术及其应用、呼叫中心常规操作流程、呼叫中心的组织结构、呼叫中心流程的设计与管理、呼叫中心服务流程、呼叫中心管理流程、呼叫中心座席员岗位描述、呼叫中心座席员的职业特征、呼叫中心座席员的日常行为规范等	本课程为学生学徒了解和掌握呼叫中心的基础应用知识奠定了基础,培养学生学徒真正做到规范作业,为客户提供良好的服务,提升学生的职业素养。
4	商务沟通与礼仪	32	2	通过本课程的学习,要求学生懂得遵守礼仪规范的重要性;全面掌握服务礼仪内容、特征、规范和沟通技巧,具备良好的礼仪素养,并能将所学知识在实际工作中灵活运用,适应现代社会及职业的需要。	服务礼仪的基本理论、服务服饰礼仪、仪容礼仪、仪态礼仪、语言礼仪、有效沟通的方法与技巧、交往礼仪、岗位礼仪等。	本课程注重实战技能的传授与演练,强调互动与实践,使学习者在学练结合、学用结合中达到学以致用效果。
5	会计基础	56	3.5	通过本课程的学习,使学生掌握会计的	设置账户、复式记账、填制和审核凭	本课程的教学采用翻转课堂教学方

				基本理论和基本方法,初步培养学生会计核算的能力,具备编制和分析财务报表的能力,为进一步学习专业课程奠定基础。	证、登记账簿、成本计算、财产清查和编制会计报表	式,教学中突出技能培养目标,注重对学生实际操作能力的训练,通过多媒体演示、情景模拟、案例分析、角色互换、仿真操作、分组讨论等形式展开教学;教学过程中教师应积极引导 学生提升职业素养,培养学生诚实守信、善于沟通与合作的品格。
6	管理学原理与实务	40	2.5	通过本课程的教学,使学生掌握管理的基本理论和方法,锻炼管理思维,并能运用有关理论、方法分析和解决实际问题,培养学生基层管理岗位的综合管理技能与素质。	管理的认知、管理理论、决策、计划工作、组织与组织设计、领导、激励、沟通、控制。	本课程以任务为导向,通过翻转课堂形式,采用多媒体演示、管理故事、案例分析、小组讨论等方式展开教学。
7	*电信业务应用与产品服务	48	3	通过本课程的学习,使学生了解电信行业发展历程,掌握通信与电信、电信行业企业认知、终端与业务、第一类基础电信业务认知及应用、第二类基础电信业务认知及应用、第一类增值电信业务认知及应用、第二类增值电信业务认知及应用等基本知识了解电信产品服务案例,熟悉制定信息化解决方案的基本流程。	通信与电信、电信行业企业认知、终端与业务、第一类基础电信业务认知及应用、第二类基础电信业务认知及应用、第一类增值电信业务认知及应用、第二类增值电信业务认知及应用、电信产品服务案例。	本课程采用案例式教学,教学中突出技能培养目标,注重对学生实际操作能力的训练,通过多媒体演示、情景模拟、案例分析、角色互换、仿真操作、分组讨论等形式展开教学,教学过程融入企业真实案例,为后期的岗位实践提供理论基础。
8	*故障业务处理技能	32	2	通过本课程的学习,让学生学徒能够对移动故障、宽带故	了解移动故障、宽带故障、ITV 故障的类型及受理流程。	本课程由企业专家承担,采用案例式教学,教学过程融

				障、ITV 故障有一个较为全面的了解。		入企业的真实工作环境和企业案例，为后续课程学习打下基础。
9	企业文化与岗位认知	20	1	通过本课程的学习，使学生学徒熟悉客户服务中心主要业务功能、了解客户服务代表角色认知、了解客服代表岗位要求。	客户服务中心主要业务功能；客户服务代表角色认知；客服代表岗位要求；客服代表服务礼仪。	本课程由企业专家承担，采用案例式教学，教学过程融入企业的真实工作环境和企业案例，为后续课程学习打下基础。
10	故障业务处理技能实训	40	2	通过本课程的学习，让学生学徒能够提供移动故障呼入服务、宽带故障呼入服务、ITV 故障呼入服务。	主要以移动故障、宽带故障、ITV 故障等三大类进行基础故障处理、故障记录及将报修工单传递到相关部门进行处理。	本课程由企业专家承担，采用案例式教学，教学过程融入企业的真实工作环境和企业案例，为后续课程学习打下基础。
11	*电信全业务咨询与受理	40	2	通过本课程的学习，让学生学徒能够对中国电信客服 10000 号业务处理流程有一个较为全面的了解，达到值班经理、业务主管等岗位的知识、能力、态度和素质的要求，具有从事相关工作的综合应用能力和职业综合能力，并为学生学徒可持续发展奠定良好的基础。	呼入客户业务咨询；呼入客户业务受理；呼入客户投诉业务处理。	本课程由企业专家承担，采用案例式教学，教学过程融入企业的真实工作环境和企业案例，为后续课程学习打下基础。

3. 专业技能必修课程

表 5 专业技能必修课程描述

序号	课程名称	学时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
1	*商务谈判与推销技巧	48	3	通过本课程的学习，使学生掌握谈判与推销的基本概念、基本理论和基本方法，注重培养和提高学生运用基本的原理	交易谈判基本理论、谈判的准备工作、谈判过程、推销的基本理论、推销前的准备工作、推销过程、客户管理。	本课程教学的关键是案例式和情景式教学相结合。应选用典型的推销与谈判案例，采用课堂讲解、情景模拟、

				和方法解决实际问题的能力,增强学生谈判与推销的意识,训练学生谈判与推销心理、培养学生谈判与推销实战技能。		课堂多媒体演示以及实训演练相结合,通过演示、训练、情景模拟等方式,在教学过程中,教师点评和学生分组讨论、教师演示与学生模拟训练、学生提问与教师解答、指导有机结合,让学生在“教”与“学”过程中,达到推销与谈判技巧提升的目的。
2	市场营销基础	32	2	通过课程学习使学生了解通信市场营销基本过程,了解通信市场中市场营销各环节的基本决策方法,学会通信市场营销总体活动方案的制订。同时,锻炼学生的信息收集能力、市场机会识别能力、团队合作精神。	通信市场概述、通信市场营销环境分析、通信市场调查与预测、通信客户购买行为分析、制定通信STP营销战略、制定通信产品策略、制定通信价格策略、制定通信渠道策略、制定通信促销策略、制定通信服务营销策略	本课程的教学以工作项目与任务为中心组织课程内容,教学项目尽可能来自企业,使教学内容充分体现工学结合,同时,引导学生参与企业营销实践,以加深对通信市场营销理论的理解及实际工作中的灵活运用感悟。
3	*移动通信技术与设备	48	3	通过本课程的学习,使学生了解移动通信的动态和发展,掌握移动通信的关键技术、移动通信的网络结构,熟悉移动通信的终端设备及部分网络设备。同时锻炼学生的逻辑思维能力和分析能力。	移动通信的基本概念,移动通信的主要技术,移动通信的网络结构,移动通信的电波传播与干扰,GSM移动通信系统,CDMA移动通信系统,通用分组无线业务(GPRS),第三代移动通信系统,第四代移动通信系统,移动终端设备以及基站(BS)设备与管理	本课程为专业核心课程,具有理论性强,涉及面广,内容繁多等特点。教学时应注意培养学生的逻辑思维能力和分析能力,让学生掌握运用相关理论分析解决问题的方法。
4	客户异议投诉处理	48	3	通过本课程的学习让学生掌握客户投诉与处理的基本知识,建立客户投诉与	客户投诉概述;客户投诉的心态与处理;建立有效客户投诉管理体系,减少投诉	本课程由企业专家承担,采用案例式教学,教学过程融入企业的真实工作

				处理的管理体系,能够较好的处理客服投诉危机,做好预防客户投诉处理。	产生;客户投诉危机管理;客户投诉预防管理及处理客户投诉实务。	环境和企业案例,以此培养学生的逻辑思维能力和分析能力,为后期的实训课提供理论基础。
5	*客户关系管理	32	2	通过讲授与项目式的学习让学生清楚客户关系管理的理论框架及未来发展趋势,通过学习 CRM 系统,以项目演练的方法激发学生思考,面对不同的客户问题,以理论指导实践,培养学生独立解决问题的能力,设计让客户满意的服务方案。	客户关系管理的基本理论、识别客户、建立客户关系、客户互动及其管理、客户服务、客户满意度管理、客户忠诚度管理、客户流失与客户保持、客户关系管理系统、客户关系管理的行业应用。	本课程的教学以工作项目与任务为中心组织课程内容,教学过程中要融入近年来客户关系管理的最新和典型的企业案例,以此培养学生的逻辑思维能力和分析能力,为后期的实训课提供理论基础。
6	*电信运营支撑系统应用	48	3	通过项目实践,加深学生对电信运营支撑系统的认知,强化电信业务计费结算、电信业务营业账务等技能。	电信运营支撑系统的认知与分类;电信业务计费结算模块应用;电信业务营业账务模块应用;电信客户服务模块应用;呼叫中心运营系统应用。	本课程由企业专家承担,教学过程融入企业的真实工作环境,以此培养学生的专业技能和职业素养。
7	*呼叫中心客户服务与管理	64	4	通过本课程的学习,学生应该掌握呼叫中心客户服务与管理初级技能,学生学徒能够完成精准记录工单信息、呼叫中心呼入业务、呼叫中心呼出业务、网店在线客服业务和呼叫中心电	<p>主要包括:</p> <p>精准记录工单信息:正确填写业务工单;录入客户关键信息;学握客户关键信息常识;</p> <p>呼叫中心呼入业务:电话咨询业务受理;技术支持业务受理;订单处理业务受理;客户投诉业务受理;</p> <p>呼叫中心呼出业务:实施市场调研业;实施电话邀约业务;实施满意度调查业务;实施数据清洗业务;</p>	本课程为 1+X 职业技能等级证书(呼叫中心客户服务与管理)配套课程。本课程以能力为本位,以工作任务和 1+X 职业技能等级标准要求为基础,通过工作任务和职业能力要求形成系统化的工作清单,并以各条职业能力为核心构建学习单元,将职业能力落实在操作过程中,以此培养学

				话销售等业务。	呼叫中心电话销售业务： 电话销售的基本流程；运用 SPIN 电话销售法挖掘客户需求；运用 FABE 电话销售法正确介绍商品；运用 LSCPA 电话销售法处理客户异议；促单达成交易 设计电话销售话术脚本。	生学徒的专业技能和职业素养。
8	客户异议投诉处理跟岗实践	20	1	通过本课程的学习让学生掌握客户投诉与处理的基本知识,建立客户投诉与处理的管理体系,能够较好的处理客服投诉危机,做好预防客户投诉处理。	客户投诉概述;客户投诉的心态与处理;建立有效客户投诉管理体系,减少投诉产生;客户投诉危机管理;客户投诉预防管理及处理客户投诉实务。	本课程由企业专家承担,采用案例式教学,教学过程融入企业的真实工作环境和企业案例,以此培养学生的逻辑思维能力和分析能力,为后期的实训课提供理论基础。
9	*电信运营支撑系统实训	20	1	通过实训项目实践,进一步加深学生对电信运营支撑系统的认知,强化电信业务计费结算、电信业务营业账务等技能。	电信运营支撑系统的认知与分类;电信业务计费结算模块应用;电信业务营业账务模块应用;电信客户服务模块应用;呼叫中心运营系统应用。	本实训课程由企业专家承担,教学过程融入企业的真实工作环境,以此培养学生的专业技能和职业素养。
10	商务谈判与推销技巧实训	20	1	通过商务谈判与推销技巧实训,学生能进一步加深对专业知识的理解和掌握。学生在实训期间,在老师的指导下,以小组为单位进行模拟对抗,能逐步培养其对商务谈判与现场推销的兴趣,并提高自己与团队分工合	索赔谈判、采购谈判、经销谈判、购销合同谈判、合作谈判、入场谈判;设计推销方案、现场模拟推销。	本课程的教学采用课堂讲解与模拟演练相结合,通过对学生模拟商务谈判、模拟推销的训练,帮助学生掌握商务谈判与现场推销的方法和技巧。教师在教学过程中应积极引导学生提升职业素养,提高

				作的意识和面临实际工作的应变能力。		职业道德。
11	呼叫中心客户服务与管理实训	20	1	通过实训项目的实践,让学生体验客户服务岗位,学习客户开发、关系建立、客户分析及有效管理等实训内容。	日常客户服务工作、识别客户、客户关系的建立、客户保持及客户挽留、运用 CRM 高效管理客户。	本实训课主要是让学生结合理论知识,有针对性地强化实践操作,激发学生的思考,提出完整的客户服务方案。
12	电信服务与管理专业综合技能实训	80	4	通过本课程的学习,培养学生综合运用多门课程知识和技能解决实际问题的能力,培养学生良好的专业精神,为今后的学习和工作奠定实践基础。	优质语音服务与电话服务礼仪、文字录入能力、业务数据分析与处理、通信技术基础、呼入客户服务、故障业务呼入服务、电话业务营销技能	经本专业单项技能考核合格的学生,方能参加专业综合实训。在教学方式上,应坚持在教师指导下,以学生自主学习实践为主,让学生在实践应用中真正得到提高。
13	毕业设计	160	8	通过毕业设计,培养学生综合运用所学的基础理论、专业知识和基本技能,分析与解决实际问题的能力;使学生得到从事实际工作所必需的专业综合能力训练;培养学生严谨的工作作风和踏实的工作态度。	毕业设计任务书、毕业设计论文以及毕业设计过程材料(毕业设计指导记录单、毕业设计答辩记录表、毕业设计评阅与成绩评定表、答辩 PPT 等)。	选题应符合本专业人才培养目标,有一定的综合性和典型性,应尽可能地贴近生产实际、生活实际;本专业毕业设计成果可以是营销策划方案、营销推广方案;毕业设计成果不得以论文、实习总结、实习报告等形式替代。学院对所有毕业设计成果进行相似性检测。
14	顶岗实习	400	15	通过顶岗实习,使学生了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化;掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能;养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神,增强学生的就业能力。	市场调查与分析、商务谈判、销售管理、营销活动组织、前台营业、营销渠道管理、客户关系管理。	顶岗实习应按照专业对口、理论实践相结合的原则实施。实习企业应选择在中国境内依法注册,具有一定规模和知名度,管理规范、通信设备制造商、通信运营商、通信服务商及通信

						产业链上的其他相关公司。学校和企业应为学生提供必要的顶岗实习条件、安全健康的顶岗实习环境和意外伤害保障。实行校企“双导师”指导制度，校企双方要加强对学生实习的过程监控和考核，实行以实习单位为主、学院为辅的校企双方考核制度。
--	--	--	--	--	--	---

注：课程名前用*标记表示专业核心课。

4. 选修课程

表 6 专业选修课程描述

序号	课程名称	学时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
1	新媒体运营与营销	40	2.5	通过本课程的学习，学生应当熟悉新媒体营销与运营在目前的网络营销环境下的优势，能够掌握新媒体营销与运营用户和内容的定位和优化方法；掌握主流新媒体营销渠道的营销与运营方法；具备新媒体营销与运营的策略制定能力，能够针对不同的新媒体营销渠道开展营销与运营工作。	新媒体用户与内容定位、新媒体内容图文设计、新媒体数据分析与内容优化。	本课程的教学以工作项目与任务为中心组织课程内容，以就业为导向，以岗位为核心，培养学生新媒体运营与营销能力，使其能够综合利用各种新媒体渠道开展营销与运营。通过多媒体演示、案例分析、小组合作等形式展开教学，通过小组发言、提交案例报告增强学生语言与文字沟通能力。
2	呼叫中心绩效管理数据分析	32	2	通过本课程的学习，使学生掌握 Excel 的基本原理与操作技能，结合呼叫中心绩效管理的内容进行数据筛选、数据分析和统	Excel 表格建立、Excel 基础功能操作、Excel 图表建立、Excel 基础函数操作、数据分类汇总、数据透视表。	本课程的教学采用案例分析教学方式，教学中突出技能培养目标，注重对学生 Excel 数据处理与分析操作的训练，强化学生数

				计，培进而养学生的分析能力、提升应用能力。		据分析能力；教学过程中教师应积极引导提升职业素养。
3	消费者行为分析	40	2.5	通过本课程的学习，使学生能够系统、深入地掌握消费者行为分析的专业理论知识，学会运用科学的理论观念、现实的手段和方法，考虑消费者的心理变化过程规律、企业与行业的特点，对消费者的消费需求特点进行可行性分析和优选判断，从而客观而现实的调整企业的营销发展策略。	消费者个性心理；群体心理与行为、消费者购买心理；商品设计、价格心理；广告、人员推销心理；购物环境、营销谈判心理；营销人员心理；消费心理新变化与新营销。	本课程教学的关键是现场教学，应选用典型消费者行为分析例为载体，在教学过程中，教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，学会分析消费者行为。
4	通信渠道管理	40	2.5	通过本课程的学习，使学生能在学习过程中了解企业，熟悉渠道通路设计与管理的思维方法、工作内容和程序，形成系统的渠道管理理念；能够开展渠道的设计与管理以及终端的开发与管理，基本具备独立开展渠道与终端工作的能力，以大大缩短学生适应工作岗位的适应时间，同时也为学生后续发展提供良好的理论和实践基础。	销售方式与销售组织、营销渠道规划和设计、营销渠道的实施和管理、网络营销渠道。	本课程教学的关键是现场教学，应选用典型渠道案例为载体，在教学过程中，教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，学会市场营销渠道的设计。
5	电子商务基础	48	3	通过本课程的学习，加强学生信息技术的应用意识，培养学生的综合信	主要内容包括当前互联网信息技术及信息安全基础知识。具体包括信息技术	本课程以课堂讲授和实践操作相结合教学为主，网络教学和自主学校为

				<p>息素养，掌握信息技术的基础知识和基本操作技能，能使用常见搜索引擎进行信息的检索，掌握常见的系统技术、器件技术、部件技术和组装技术等计算机技术，熟悉云计算、大数据、物联网、移动互联、人工智能等新兴技术。为后续课程的学习做好必要的知识准备</p>	<p>基础、计算机技术基础、数据库与大数据技术基础、计算机信息技术基础、云计算基础、物联网技术基础、多媒体信息技术、常见计算机应用介绍、个人信息安全基础等当前互联网基础及前沿技术介绍。</p>	<p>辅，通过信息技术基础内容学习与实际操作，培养学生对互联网信息新技术的了解及掌握，提升学生信息素养。</p>
6	网络营销	48	3	<p>通过本课程学习使学生了解网络营销的内涵、特点和职能，掌握各种网络营销工具的特点和使用（例如微信营销、搜索引擎营销、即时通讯营销等），能够应用网络营销工具展开网络营销实战，培养学生的创新能力、思维能力和应用能力。</p>	<p>网络营销概述、网络市场调研分析、网络品牌建设、网络营销工具的特点与应用、网络营销实战。</p>	<p>本课程以专业知识和技术应用能力、自主学习与创新能力、综合职业素质培养为指导思想，以企业营销工作流程为起点设计课程教学内容，把整个网络营销课程和实际运作紧密结合起来，使课程的教学内容实现“项目化、任务化、实战化”。同时强调学生自主探索、协作学习，坚持把能力培养贯穿到教学的全过程，使每一环节都能充分体现学生自主学习的要求。</p>
7	方案策划与应标	32	2	<p>通过本课程的学习，使学生了解信息技术的发展分类，了解政务、城市、企业、农村、社会等信息化的主要应用模式，掌握信息化工程项目建</p>	<p>主要内容包括信息技术、信息工程、信息化规划与顶层设计、信息工程立项、信息工程项目管理、信息工程监理、信息工程质量检验检测、信息工程验收、运行</p>	<p>本课程以专业知识和技术应用能力、自主学习与创新能力、综合职业素质培养为指导思想，以政务、城市、企业、农村、社会等信息化应用为起点</p>

				<p>设的主要阶段，具备基本的信息化规划与顶层设计能力，了解信息工程立项过程、信息工程项目管理、监理、工程质量检验检测、验收、运行维护、绩效评价、迭代更新等主要技术内容，通过典型案例的学习具备合同管理的基本能力，培养学生的创新能力、思维能力和应用能力。</p>	<p>维护、绩效评价、迭代更新等。</p>	<p>设计课程教学内容，把整个课程和实际运作紧密结合起来，在教学过程中，教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，强调学生自主探索、协作学习，坚持把能力培养贯穿到教学的全过程，使每一环节都能充分体现学生自主学习的要求。</p>
8	市场经营分析	48	3	<p>本门课程主要包括基础理论、分析实战和分析工具三大部分。通过本课程的学习，使学生了解经营分析概念，从多个维度对电信市场经营分析进行分类，能够设计经营分析工作框架，了解电信市场经营分析内容、熟悉市场经营分析流程，结合案例重点熟悉常规分析开展的思路和步骤。根据电信客户所处生命周期的不同阶段，结合实际案例了解具体分析方法和模型，了解基于内部数据源条件下，进行用户发展、业务渗透以及营销活动跟踪等分析内容，掌握经营分析报告写作技巧技巧以及</p>	<p>主要内容包括经营分析概述、电信市场经营分析内容、市场经营分析流程、常规分析、客户专题分析、营销专题分析、竞争专题分析、预测专题、电信数据仓库的设计及建设、分析报告写作、经营分析工具等。</p>	<p>本课程的教学以工作项目与任务为中心组织课程内容，以就业为导向，以岗位为核心，培养学生市场经营分析能力，把整个课程和实际运作紧密结合起来，通过多媒体演示、案例分析、小组合作等形式展开教学，教师在教学过程中应积极引导提升职业素养，提高职业道德。</p>

				各类分析工具在市场营销分析工作中的运用。		
--	--	--	--	----------------------	--	--

表 7 公共选修课程描述

序号	课程名称	学时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
1	马克思主义理论类	32	2	本课程旨在帮助学生理解掌握马克思主义基本原理,运用马克思主义世界观、方法论观察和分析、解决问题,引导学生树立马克思主义信仰,坚定共产主义信念,增强对社会主义的信心、坚定走中国特色社会主义道路,自觉坚持党的基本路线打下扎实的马克思主义理论基础。	研究马克思主义基本理论和方法,分析参悟主要经典著作,揭示其内在逻辑联系,分析其发展趋势和当代价值,为国家和社会发展提供理论指导。	以超星尔雅网络资源为依托,学生采用线上自主学习为主要学习方式,教师线上答疑,统筹规划学生学习时效。
2	党史国史类	32	2	本类课程旨在“以史明道”,学习中国革命史、中国共产党历史的基本理论和基本知识,运用马克思主义的立场观点分析和认识中国革命历史经验,帮助学生认识和理解中国的社会历史发展演变过程。	主要包括中国文明演变之历史,中华文明的主体意识,封建制与中国历史、圣人孔子、诸子百家等,以及中共党史、中华人民共和国史、中国政治制度历史等。	以超星尔雅网络资源为依托,学生采用线上自主学习为主要学习方式,教师线上答疑,统筹规划学生学习时效。
3	中华优秀传统文化类	32	2	本类课程讲授中国传统文化的发展脉络,突出中国传统文化的独特发展历程与特色,并从优秀传统文化中扩大文化视野,使学生通过学习,了解并掌握中国传统文化的精华所在,丰富大学生的精	主要从文化的视野准确而深刻地分析、解读中国的现实问题,提升大学生的文化自信,以理性的态度和务实的精神去继承和发扬中华优秀传统文化,不断实现文化创新。	以超星尔雅网络资源为依托,学生采用线上自主学习为主要学习方式,教师线上答疑,统筹规划学生学习时效。

				神世界,引导学生形成健康积极的人生观、价值观、提升文化品位和审美情趣。		
4	信息技术类	32	2	本类课程结合社会热点,介绍人工智能技术的基本概念、发展历史、应用领域和对人类社会的深远影响,展示信息社会各领域中人工智能的应用发展前景,为大学生提供一个理解人工智能的入门基础。	课程展现科学、技术、工程和商业等各个领域的专家对人工智能的理解和体会。结合丰富的应用数据,让学生能经过一段时间的学习,学有成效。	以超星尔雅网络资源为依托,学生采用线上自主学习为主要学习方式,教师线上答疑,统筹规划学生学习时效。
5	健康教育类	32	2	树立现代健康意识,养成文明健康的生活方式,提高自觉规避、有效应对健康风险的能力;树立自觉维护心理健康的意识,提高心理适应能力;掌握维护性与生殖健康的知识和技能;树立安全避险意识,提高自救与互救能力。	开设健康生活方式、疾病预防、心理健康、性与生殖健康、安全应急与避险等课程。	以超星尔雅网络资源为依托,学生采用线上自主学习为主要学习方式,教师线上答疑,统筹规划学生学习时效。
6	职业素养类	32	2	培养学生良好职业道德,正面积极的职业心态和正确的职业价值观,提升学生综合素质,人际交往、团队合作、职场适应等方面的能力与技巧,培养爱岗、敬业、忠诚、奉献、合作等优良品质。	开设高职学生素质提升指导相关课程,围绕政治素养、思想品德素养、身心健康、社交礼仪、人际沟通、团队精神、创新创业、专业素养等主题开展课程教学。	采用“理论+实践”相结合的教学形式。学习过程和学习成果按照6:4的比例进行课程考核。
7	美育类	32	2	本类课程帮助学生了解艺术的多种表现形式、审美特征,培养学生艺术鉴赏兴趣,掌握欣赏艺术作品的基本方法;学	开设公共艺术《音乐鉴赏》《舞蹈鉴赏》《美术鉴赏》、《艺术导论》等8门限定性选修课程。通过掌握艺术基本知识、技	本课程采用线上+线下,第一课堂+第二课堂相结合的教学模式,遵循艺术规律,注重感知体验,以学生为主体,

			会运用有关的知识、技能与原理,提高学生艺术鉴赏力;学会用科学的审美眼光看问题,培养积极向上的生活态度;继承和发扬中国传统文化与艺术经典,树立文化自信。	能和原理,赏析艺术作品、参与艺术学习、实践艺术活动为教学主要内容,丰富学生人文素养与精神世界,培养学生艺术欣赏能力,提高学生文化品位和审美素养。	侧重其情感体验。注重不同模块间、不同艺术门类之间的交叉融合,营造艺术氛围,激发学生学习兴趣,引导学生主动参与艺术实践,感受艺术魅力,愉悦身心。
--	--	--	---	--	---

七、教学进程总体安排

(一) 教学周数安排

表 8 教学周数安排表

学期	总周数	时序教学周数	整周教学周数	考试周	军事技能训练及入学教育	劳动教育	毕业设计	顶岗实习
一	20	12	5	1	2	1		
二	20	16	4	1				
三	20	18	1	1				
四	20	17	2	1				
五	20	8	4				8	4
六	20							20
总计	120	71	13	4	2	1	8	24

(二) 教学进度安排

1. 公共基础必修课程模块

表 9 公共基础必修课程教学进程表

课程序号	课程名称	学分	总学时	实践学时	开设学期
1	思想道德与法治(100001)	3	48	8	1
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(100002)	4	64	16	2
3	形势与政策(100003)	2	32	0	1-4
4	大学体育(一)(100004)	2.5	40	40	1

5	大学体育（二）（100005）	2.5	40	40	2
6	大学体育（三）（100006）	1	16	16	3
7	大学体育（四）（100007）	1	16	16	4
8	军事理论（100008）	2	36	0	2
9	大学生心理健康教育（100009）	2	32	0	1
10	职业发展与就业指导（100010）	2	32	4	4
11	创新创业教育（100011）	2	32	4	3
12	大学语文（100012）	2	32	0	2
13	通信数学（100014）	6	96	0	1
14	大学英语（一）（100015）	3.5	56	0	1
15	大学英语（二）（100016）	3.5	56	0	2
16	军事技能训练及入学教育（100017）	2	112	112	1
17	计算机应用（102001）	3	48	48	1
18	劳动教育（100018）	1	20	0	1
19	劳动实践（10019）	4	64	64	1-5
20	大学英语专项训练（100020）	1	20	20	2

2. 专业基础必修课程

表 10 专业基础必修课程教学进程表

课程序号	课程名称	学分	总学时	实践学时	开设学期
1	通信概论（203501）	3	48	10	1
2	信息技术基础（203502）	3	48	16	3
3	呼叫中心实务（203503）	2.5	40	20	2
4	商务沟通与礼仪（203115）	2	32	20	4
5	会计基础（203201）	3.5	56	10	3
6	管理学原理与实务（203301）	2.5	40	6	3
7	*电信业务应用与产品服务 （203504）	3	48	24	1
8	*故障业务处理技能（206505）	2	32	10	1

9	企业文化与岗位认知 (206506)	1	20	10	1
10	故障业务处理技能实训 (206507)	2	40	40	1
11	*电信全业务咨询与受理 (206508)	2	40	40	2

3. 专业技能必修课程

表 11 专业技能必修课程教学进程表

课程序号	课程名称	学分	总学时	实践学时	开设学期
1	*商务谈判与推销技巧 (303118)	2	32	20	3
2	市场营销基础 (303117)	2	32	20	3
3	*移动通信技术与设备 (303509)	3	48	10	3
4	客户异议投诉处理 (306510)	3	48	24	4
5	*客户关系管理 (303120)	2	32	10	4
6	*电信运营支撑系统应用 (306512)	3	48	40	2
7	*呼叫中心客户服务与管理 (303514)	4	64	24	4
8	客户异议投诉处理跟岗实践 (306511)	1	20	20	4
9	电信运营支撑系统实训 (306513)	1	20	20	2
10	商务谈判与推销技巧实训 (306521)	1	20	20	3
11	呼叫中心客户服务与管理实训 (303515)	1	20	20	4
12	电信服务与管理专业综合技能实训 (303516)	3	78	78	5
13	毕业设计 (3Z0001)	8	160	160	5
14	顶岗实习 (3Z0001)	15	400	400	5/6

注：课程名前用*标记表示专业核心课。

4. 选修课程

表 12 选修课程进程表

课程序号	课程名称	学分	总学时	实践学时	开设学期
1	新媒体运营与营销 (403104)	2.5	40	16	4

2	呼叫中心绩效管理与数据分析 (403517)	2	32	12	4
3	消费者行为分析(403103)	2.5	40	12	5
4	通信渠道管理(406522)	2.5	40	12	5
5	电子商务基础(402001)	3	48	12	4
6	网络营销(403121)	3	48	12	4
7	方案策划与应标(403518)	2	32	12	5
8	市场经营分析(403519)	3	48	12	5
9	马克思主义理论类(500100)	2	32	0	每学期
10	党史国史类(500200)	2	32	0	每学期
11	中华优秀传统文化类(500300)	2	32	0	每学期
12	信息技术类(500400)	2	32	0	每学期
13	健康教育类(500500)	2	32	0	每学期
14	职业素养类(500600)	2	32	0	每学期
15	美育类(500700)	2	32	0	每学期

(三) 课程结构分配

表 13 课程结构分配表

课程类别		学时	占总学时比例	学分 数	占总学分的比例	其中实践学时数	实践学时占本类别课程学时的比例
公共基础课程	必修	892	33.79%	50	34.72%	384	43.05%
专业基础课程	必修	444	16.82%	26.5	18.40%	206	46.40%
专业核心课程	必修	1024	38.79%	50	34.72%	868	84.77%
拓展课程	专业选修	152	5.76%	9.5	6.60%	52	34.21%
	公共选修	128	4.85%	8	5.56%	0	0.00%
总计		2640	100.00%	144	100.00%	1510	57.20%

由表可知，每学年安排 40 周教学活动，总学时数 2640，公共基础必修课程学时占总学时 33.79%，实践性教学学时占总学时数 57.20%，专业选修课教学学时数占总学时比例为 5.76%，公共选修课教学学时数占总学时比例为 4.85%，选修课教学学时数占总学时比例为 10.61%。

八、实施保障

（一）师资队伍

1.队伍结构

专业教学团队由校企专业带头人 1 名、3 名以上专业骨干教师、15 名以上企业兼职教师组成。双师素质教师占专业教师比不低于 80%，师生比达到 1:18 以上。专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

表 14 师资队伍结构一览表

学历结构（%）			职称结构（%）			职业资格证书（%）			组成结构（%）		
博士	硕士	本科	初级	中级	高级	初级	中级	高级	理论教师	实践教师	企业兼职
10%	70%	20%	10%	50%	40%	10%	50%	40%	20%	40%	40%

2.专业带头人

专业带头人原则上具备有副高及以上职称、硕士学位；能带领课程团队完成课程体系开发，主持制订电信服务与管理专业职业能力标准、课程标准；能够较好地把握国内外移动通信技术行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本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；具备指导青年

骨干教师能力；在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

3.专任教师

具有高等学校教师资格、相关通信信息类或管理类硕士以上学历，扎实的电信服务相关理论功底和实践能力，原则上具有两年以上本专业相关的企业实践经历并取得相应资格证书；具有自觉的育人意识，将立德树人贯穿课程教学全过程；道德高尚、治学严谨，掌握现代职业教育理念和教学方法，能够主讲 1 门以上专业课程，参与实践教学，并取得良好的教学效果；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；与行业及相关企业联系密切，主持或参与校企合作或相关专业技术服务项目；能够参与教研教改课题和专业技术课题的研究，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4.兼职教师

主要从电信服务与管理相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神；具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验；具有通信技术工程师及以上职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务；具有较强的语言表达能力，具有一定的教学能力，能够承担教学任务；具有参与人才培养方案的制定、课程开发与建设、相关教学文件的编写能力。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1. 专业教室基本要求

满足电源、光照、温控、安全条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实践教学条件配置与要求表

表 15 校内实践教学条件配置与要求表

序号	实训室名称	功能（实习实训项目）	设备、台套 基本配置要求
1	英语专项训练室	1. 听力训练 2. 口语训练 3. 英语应用文写作	投影仪，1 套 计算机，60 台
2	计算机实训室	1. 计算机基本操作训练 2. C 语言程序设计 3. 数据库原理及应用	服务器一台，工作站 50 台，投影设备 1 套， 相应的专业软件，实训 资料
3	通信网络实训室	1、网线的制作，集线器的连接 2、调制解调器连接和配置方法 3、通信系统组成认知 4、分组交换设备一般性维护 5、典型 DDN 节点机一般性维护	配备有 24 套电脑，两 台 24 口交换机。18 套 通信原理工具箱，一 个交换机柜。
4	客户关系管理 实训室	1. 日常客服工作模拟 2. 搜索、分类和分析客户信息 3. 客户拜访模拟 4. 客户档案建立 5. 客户投诉处理模拟	学生机 48 台电脑、教 师机 1 台电脑、投影 仪 1 台
5	商务谈判与推销 实训室	1. 接近客户实训 2. 客户拜访实训 3. 商务谈判实训 4. 产品推销实训	学生机 8 台电脑，教 师机 1 台电脑，投影 仪 1 台，桌子八张， 椅子 48 张。
6	电信运营支撑系统实 训室	1、电信业务计费结算模块应用； 2、电信业务营业账务模块应用； 3、电信客户服务模块应用	投影仪，1 套 计算机，100 台，专业 软件
7	电信 10000 号客服实 践基地	为电信客户提供业务查询、咨 询、办理和投诉处理。	投影仪，1 套 计算机，100 台，专业

			软件
--	--	--	----

3. 校外实践教学条件配置与要求表

本专业具有稳定的校外实习实训基地，能够开展电信业务营销、客户关系管理、通信终端等设备销售等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

表 16 校外实践条件一览表

序号	实习基地名称	功能（实习实训内容）	一次性容纳人数
1	长沙电信实训基地	呼叫中心客户服务与管理 电信业务营销 通信终端营销	50
2	长沙移动实训基地	电信业务营销 通信终端营销	50
3	长沙联通实训基地	电信业务营销 通信终端营销	50
4	深圳电信公司实训基地	电信业务咨询、查询、办理等	50

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：行业政策法规资料，

有关通信工程技术的技术、标准、方法、操作规范以及实务案例类图书等。

3. 数字教学资源配置基本要求

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、数字教材等专业教学资源库，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

本专业采用理实一体化教室、多媒体教学等多种教学形式，教学过程中使用的教学方法有：课堂讲授法、案例教学法、项目化教学法、分组讨论法、任务驱动法。

1. 课堂讲授法：课堂讲授法是最基本的教学方法，对重要的理论知识的教学采用讲授的教学方法，直接、快速、精炼的让学生掌握，为学生在实践中能更游刃有余的应用打好坚实的理论基础。

2. 案例教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的物联网工程典型案例，进行有针对性的分析、审理和讨论，做出自己的判断和评价。这种教学方法拓宽了学生的思维空间，增加了学习兴趣，提高了学生的能力。案例教学法在课程中的应用，充分发挥了它的启发性、实践性，开发了学生思维能力，提高了学生的判断能力、决策能力和综合素质。

3. 项目化教学法：通过实施一个完整的项目而进行的教学活动，其目的是在课堂教学中把理论与实践教学有机地结合起来，充分发掘学生的创造潜能，提高学生解决实际问题的综合能力。学生在学习过

程中真实体现各种工作角色，提高学生的实践技能。

4. 分组讨论法:在本课程的课堂教学中多处采用分组讨论法，学生通过分组讨论，进行合作学习，让学生在小组或团队中展开学习，让所有的人都能参与到明确的集体任务中，强调集体性任务，强调教师放权给学生。

5. 任务驱动法:在本课程的课堂教学中多处采用任务驱动法，学生在教师的帮助下，紧紧围绕一个共同的任务活动中心，在强烈的问题动机的驱动下，通过对学习资源的积极主动应用，进行自主探索和互动协作的学习，以任务的完成结果检验和总结学习过程等，改变学生的学习状态，使学生主动建构探究、实践、思考、运用、解决、高智慧的学习体系。

把立德树人融入思想道德教育、文化知识教育、技术技能培养、劳动教育、社会实践教育、创新创业教育各环节；将专业精神、职业技术、工匠精神融入人才培养全过程。

（五）学习评价

1. 学习评价具体要求和建设

本专业课程对学生学习评价采用过程性评价与终结性评价相结合的方式。学生学习评价主要包括教师对学生学习过程和效果的评价，用人单位对毕业生的综合评价，行业企业对实习顶岗学生的学习态度、专业知识、专业技能、职业素养的评价，学生专业技能认证水平评价，专业技能竞赛参赛成绩的评价，社会对学生专业能力和职业素养的认可度等，形成有特色、开放式、自主型的过程性与终结性相结合学习评价体系。

2. 学习考核具体要求和建设

(1) 每学期考试课程原则上不超过 3 门。

(2) 时序课程考核成绩由两部分组成，平时成绩占 60%，考试成绩占 40%，整周课程考核可从“综合素质、岗位技能、专业知识”三个环节进行考核评价。

(3) 专业必修和专业选修课程鼓励过程性考核和终结性考核相结合的考核方式，积极探索和推广“知识+技能”的考核方式，以充分调动学生学习主动性，提高教学质量和学生学习效果。

(4) 顶岗实习和毕业设计由校企人员共同组成的评定委员会根据学生出勤情况、实习报告、顶岗实习总结、毕业设计作品、带队或指导教师对学生的鉴定报告、企业对学生的评价鉴定或答辩情况，综合定性给出优秀、良好、及格、不及格四个评定等级。

3. 证书融通课程

针对《呼叫中心客户服务与管理》课程，鼓励学生获得 1+X 职业初级技能等级证书（呼叫中心客户服务与管理），技能等级成绩认定为课程考核成绩。

（六）质量管理

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪

律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

（七）课程思政

积极构建“思政课程+课程思政”大格局，推进全员全过程全方位“三全育人”，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。结合我院学生特点，创新思政课程教学模式。强化专业课教师立德树人意识，结合不同专业人才培养特点和专业能力素质要求，梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，达到素质、知识和能力等方面要求，符合学籍管理规定的毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

学生必须达到下列要求，方可毕业：

1. 学生在学校规定修业年限内，修满专业人才培养方案规定的144学分，课外素质拓展学分最低要求修满8学分。

2. 学生毕业前需结合专业理论和专业技能知识的认识和体验，提

交 1 件与本专业相关的毕业设计作品，成绩评定合格以上。

3. 按学院规定到实习单位完成毕业实习任务。

4. 学生体质经过测试，综合成绩达合格以上。

5. 鼓励获取本专业要求的职业技能等级证书或其它类别职业技能鉴定资格证书。

十、附录

（一）教学进程安排

模块类型	课程编码	课程名称	学分	总学时	其中 实践 学时	考核 形式	学期/学时数 (周学时*周数或周数)						备注
							第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期	
							20	20	20	20	20	20	
公共基础必修课程	时序课程												
	100001	思想道德与法治	3	48	8	考试	4*12W						
	100002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	16	考查		4*16W					
	100003	形势与政策	2	32	0	考查	2*4W	2*4W	2*4W	2*4W			
	100004	大学体育（一）	2.5	40	104	考查	2*20W						
	100005	大学体育（二）	2.5	40				2*20W					
	100006	大学体育（三）	1	16					1*16W				
	100007	大学体育（四）	1	16						1*16W			
	100008	军事理论	2	36	0	考查		选择 2*18W					
	100009	大学生心理健康教育	2	32	0	考查	2*16W						
	100010	职业发展与就业指导	2	32	4	考查				2*16W			
	100011	创新创业教育	2	32	4	考查			2*16W				
	100012	大学语文	2	32	0	考查		选择 2*16W					
	100013	通信数学	6	96	0	考试	6*16W						
	100015	大学英语（一）	3.5	56	0	考试	4*14W						
	100016	大学英语（二）	3.5	56	0	考试		4*14W					
	整周课程												
100017	军事技能训练及入学教育	2	112	112	考查	2W							



	102001	计算机应用	3	48	48	考查	选择 24*2W						
	100018	劳动教育	1	20	4	考查	选择 1W						企业承担
	100019	劳动实践	4	64	64	考查	1-5 学期进行						
	100020	大学英语专项训练	1	20	20	考查	选择 20*1W						
	小计		49	876	384								
专业 必修 课程	时序课程												
	203501	通信概论	3	48	10	考试	4*12W						
	203502	信息技术基础	3	48	16	考查			4*12W				
	203503	呼叫中心实务	2.5	40	20	考查		4*10W					1+X
	203115	商务沟通与礼仪	2	32	20	考查				4*8W			
	203201	会计基础	3.5	56	10	考查			4*14W				
	203301	管理学基础	2.5	40	6	考查			4*10W				
	203504	*电信业务应用与产品服务	3	48	24	考查	4*12W						
	206505	*故障业务处理技能	2	32	10	考查	4*8W						企业承担
	整周课程												
	206506	企业文化与岗位认知	1	20	10	考查	20*1W						企业承担
	206507	故障业务处理技能实训	2	40	40	考查	20*2W						企业承担
	206508	*电信全业务咨询与受理	2	40	40	考试		20*2W					企业承担
专 业	时序课程												
	303118	*商务谈判与推销技巧	2	32	20	考查			4*8W				

技能必修课程	303117	市场营销基础	2	32	20	考查			4*8W				
	303509	*移动通信技术与设备	3	48	10	考试			4*12W				
	306510	客户异议投诉处理	3	48	24	考试				4*12W		企业承担	
	303120	*客户关系管理	2	32	10	考试				4*8W			
	306512	*电信运营支撑系统应用	3	48	40	考查		4*12W				企业承担	
	303514	*呼叫中心客户服务与管理	4	64	24	考试				4*16W		1+X	
	整周课程												
	306511	客户异议投诉处理跟岗实践	1	20	20	考查				20*1W			企业承担
	306513	电信运营支撑系统实训	1	20	20	考查		20*1W					企业承担
	306521	商务谈判与推销技巧实训	1	20	20	考查			20*1W				企业承担
	303515	呼叫中心客户服务与管理实训	1	20	20	考查				20*1W			1+X
	303516	电信服务与管理专业综合技能实训	4	80	80	考查					20*4W		
	3Z0001	毕业设计	8	160	160						8W		
3Z0001	顶岗实习	15	400	400						4W	20W	6个月	
小计			76.5	1468	1074								
选修课程	时序课程（八选四）												
	403104	新媒体运营与营销（选）	2.5	40	16	考查				4*10W			
	403517	呼叫中心绩效管理 with 数据分析（选）	2	32	12	考查				4*8W			
	403103	消费者行为分析（选）	2.5	40	12	考查					4*10w		
	406522	通信渠道管理（选）	2.5	40	12	考查					4*10W		企业承担
	402001	电子商务基础	3	48	12	考查				4*8W			
	403121	网络营销	3	48	12	考查				4*8W			
	403518	方案策划与竞标	2	32	12	考查					4*8W		

	403519	市场经营分析	3	48	12	考查					4*12W			
	选课前小计		20.5	328										
	选课课后小计		9.5	152										
公共选修课程	时序课程													
	500100	马克思主义理论类	2	32	0	考查	2*16W(每学期均开设, 学生选课)							
	500200	党史国史类	2	32	0	考查	2*16W(每学期均开设, 学生选课)							
	500300	中华优秀传统文化类	2	32	0	考查	2*16W(每学期均开设, 学生选课)							
	500400	信息技术类	2	32	0	考查	2*16W(每学期均开设, 学生选课)							
	500500	健康教育类	2	32	0	考查	2*16W(每学期均开设, 学生选课)							
	500600	职业素养类	2	32	0	考查	2*16W(每学期均开设, 学生选课)							
	500700	美育类	2	32	0	考查	2*17W(每学期均开设, 学生选课)							
	选课前小计		14	224	0									
	选课课后小计		8	128										
选课前合计			160	2896										
选课课后合计			144	2640										

(二) 审批表

湖南邮电职业技术学院通信技术专业人才培养方案制（修）订审批表如下。

湖南邮电职业技术学院人才培养方案制（修）订审批表			
申请单位	经济管理系	申请人	于鉴桐
申请时间	2021.7	制（修）订专业人才培养方案的专业、年级	2021 级电信与服务管理专业（客服方向）
制（修）订情况原因说明（比较上一级专业课程设置与专业课程体系改革的说明）： 1、根据学院专业人才培养方案的制定要求，将原的公共基础课、专业基础课、专业核心课和拓展课程的课程体系改为：公共基础必修课、专业必修课程（含专业基础必修课程和专业技能必修课程）、选修课程（含专业选修课程和公共选修课程）。 2、对接专业教学标准，删除了财务管理、经济学基础。 3、根据企业岗位工作内容变化，与学徒培养单位协商，增加了故障业务处理技能、故障业务处理技能实训课程，职前教育更名为企业文化与岗位认知。 4、删除了客服语音训练课程，增加了呼叫中心客户服务与管理、呼叫中心客户服务与管理实训课程，融入 1+X 技能等级证书课程内容。			
修订方案（可附件）： 详见人才培养方案			
二级学院审核意见：  签字（盖章） 孤 2021 年 7 月 16 日			
学院组织论证意见： 叶伟 梁兵 傅颖 洪滔滔 曹龙涛 胡国定 于鉴桐 王艳荣 蒋清泉 2021 年 7 月 21 日			
学院党委会审定意见： 同意  2021 年 8 月 13 日			