

# 福建省邮电学校通信运营服务专业人才培养方案 (2023 级)

## 一、专业名称及代码

通信运营服务 710303

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

## 三、修业年限

三年。

## 四、职业面向

| 序号 | 对应职业（岗位） | 职业资格证书                                   | 专业（技能）方向 |
|----|----------|--|----------|
| 1  | 电信业务员    | 1. 1+X 呼叫中心客户服务与管理证书（初级）<br>2. 呼叫服务员（一级） | 通信营销服务   |
| 2  | 电信营业员    |  |          |
| 3  | 话务员      |  |          |
| 4  | 呼叫服务员    |  | 通信运营管理   |

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

二十大报告指出育人的根本在于立德。全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务。本专业坚持立德树人，面向通信运营企业，培养从事通信运营管理、产品推广销售、客户服务、技术咨询、通信营业厅及呼叫中心等一线工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

### （二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素

养)、劳动教育、专业知识和技能:

### 1. 职业素养

(1) 具有良好的职业道德,能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

(2) 具有创新精神和服务意识。

(3) 具有良好的人际交往、团队协作能力和客户服务意识。

(4) 具有获取信息、学习新知识的能力。

(5) 具有借助词典阅读外文技术资料的能力。

(6) 具有一定的计算机操作能力。

(7) 具有尊重客户、关爱客户、客户利益至上的意识。

(8) 具有安全文明生产、节能环保和遵守操作规程的意识。

### 2. 劳动素养

(1) 树立正确的劳动观念,增强通信运营服务专业的职业荣誉感和责任感;

(2) 提高通信运营服务职业劳动技能水平,具有必备的沟通表达、服务顾客的劳动能力;

(3) 培育本专业学生积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度;

(4) 养成良好的职业素养劳动习惯和品质。

### 3. 专业素养

(1) 工具性知识

外语、计算机基础等。

(2) 人文社会科学知识

政治学、社会学、法学、经济学、管理学、思想道德、职业道德、沟通与演讲等。

(3) 自然科学知识数学等。

(4) 专业技术基础知识市场营销专业的基本知识，市场营销专业学科的基本原理。

(5) 专业知识

市场营销专业的基本知识，市场营销专业学科应用的技能。

#### 4. 专业知识和技能

(1) 具有通信概念、技术、网络、业务等知识，初步掌握通信网络技术原理和终端设备的性能指标，能为客户提供技术咨询。

(2) 了解电信服务礼仪基本知识，掌握电信服务人员接待礼仪和礼貌语言，具有电信服务人员个人形象塑造及处理客户投诉的能力。

(3) 掌握必要的信息管理、财务处理等管理知识，能够进行营业厅各种业务的受理和服务。

(4) 熟悉当前电信市场中的各种电信业务基本知识及其操作处理程序，能对通信增值业务开发提供参考建议。

(5) 掌握客户心理与目标客户分析、观察与接近客户、与客户进行沟通、客户投诉处理、客户关系维系、卓越客户服务等方面的技能技巧，具有熟练的客户服务能力和客户关系管理的能

力。

(6) 能从事通信运营的营销和售后服务。

### (三) 主要接续专业

高职：电信服务与管理

本科：市场营销

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

### (一) 公共基础课程

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求  | 参考课时 |
|----|------|--|------|
| 1  | 思想政治 | 《心理健康与职业生涯》《哲学与人生》《职业道德与法治》《中国特色社会主义》的主要教学内容有“职业生涯规划”“树立人生理想”“宪法与法治”“中国特色社会主义道路”等。要求学生一是确立符合时代职业理想，树立正确的劳动观，增强团队意识，完善职业生涯规划，在职业教育中培育工匠精神，为成为高素质劳动者和技能型人才奠定基础。二是遵从客观事实，实事求是，在工作岗位上坚持实践第一，做到知行合一，引导学生树立正确的价值观，塑造健全的人格，走好人生路。三是将马克思主义道德观与职业教育联系起来，提高职业修养，让学生在将来更从容的适应职场社会。四是树立学生正确的权利与义务观，增强维护宪法尊严的意识，遵法守法，做到维护祖国统一和民族团 | 148  |

|   |    |  |     |
|---|----|--|-----|
|   |    | 结，领悟中华优秀传统文化，坚定文化自信，让学生有序参与社会治理，能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法用法的好公民，为实现中华民族伟大复兴而奋斗。  |     |
| 2 | 语文 | 中等职业学校语文课程是我校通信、计算机、经贸各专业学生必修的公共基础课程，其任务是在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。语文学科核心素养主要包括语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与 4 个方面，是学生在语文学习中获得与形成的语言知识与语言能力，思维能力与思维品质，情感、态度与价值观的综合体现。 | 222 |
| 3 | 数学 | 中等职业学校数学课程是各专业学生必修的公共基础课程，其任务是在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识、基本技能和基本思想方法，强化关键能力，使学生具有较强的数学运算、直观想象、数学抽象、逻辑推理、数据推理、数学建模等数学学科核心素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。通过数学学科的学习，帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。  | 222 |
| 4 | 英语 | 中等职业学校英语课程是我校通信、计算机、经贸各专业学生必修的公共基础课程。其任务是在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。   | 186 |

|   |           |  |     |
|---|-----------|--|-----|
| 5 | 体育与健康     | 为落实立德树人的根本任务,《体育与健康》课程旨在实现以体育人,增强学生体质。通过学习本课程,学生能够喜爱并积极参与体育运动,享受体育运动的乐趣;学会锻炼身体的科学方法,掌握1到2项体育运动技能,提升体育运动能力,提高职业体能水平;树立健康观念,掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识,形成健康文明的生活方式;遵守体育道德规范和行为准则,发扬体育精神,塑造良好的体育品格,增强责任意识、规则意识团队意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志,使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。   | 188 |
| 6 | 信息技术      | 《信息技术》课程是所有学生必修的公共基础课程。本课程以立德树人为根本任务,培养学生逐步具备以信息意识、计算思维、数字化学习与创新、信息社会责任为主的学科核心素养。本课程通过多样化的教学形式,帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用;理解信息技术的概念和信息社会的特征与规范;学会使用常用的信息技术设备;学会应用操作系统、网络、图文编辑、数据处理、数字媒体、程序设计、信息安全和人工智能等相关知识和技能解决生产、生活和学习情境中遇到的问题。本课程将为学生的升学、就业和未来发展奠定基础,引导学生成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。  | 144 |
| 7 | 历史        | 历史课程的主要教学内容有中国历史、世界历史、“职业教育与社会发展”“历史上的著名工匠”等,其中国历史包括中国古代史、中国近代史、中国现代史,世界历史包括世界古代史、世界近代史和世界现代史。历史课程要求在义务教育历史课程的基础上,一是以唯物史观为指导,促进学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果;二是从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系,增强历史使命感和社会责任感;三是进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神,培育和践行社会主义核心价值观;四是树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观;五是塑造健全的人格,养成职业精神,培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。 | 80  |
| 8 | 艺术(美术/音乐) | 艺术课程是中等职业学校实施美育、培养高素质劳动者和技术技能人才的重要途径,是素质教育不可或缺的重要内容。旨在培养学生的人文素养和艺术鉴赏水平。  | 38  |

|    |         |  |    |
|----|---------|--|----|
|    |         | <p>该门课程通过欣赏、实践活动引导学生学习，主动参与艺术活动从而感受美、欣赏美、表现美、厚植民族感情、增进文化认同、坚定文化自信。提升"艺术感知"、"审美判断"、"创意表达"、"文化理解"四个核心素养。该门课程内容依据艺术门类进行分章节学习，共分为导论、绘画、书法、雕塑、建筑、工艺美术六个部分，通过欣赏讲解具有精神高度、文化内涵、艺术价值的中外经典名作作为美术鉴赏的切入点，让学生感受艺术，充分调动学生参与美术活动的兴趣，激发学生的创作能力，实践性活动具有开放性，给予教师一定的主动权，丰富校园艺术氛围。</p> <p>这门课程是以培养学生的音乐审美和实践能力，提升其音乐品位为目的的音乐活动。该课程旨在让学生欣赏经典音乐作品，参与音乐实践活动，以此认识音乐基本功能与作用，掌握音乐知识和技能，进而获得精神愉悦，提高审美情趣和音乐实践能力。</p> |    |
| 9  | 劳动教育    | <p>以日常生活劳动、专业与生产劳动和服务劳动中的知识、技能与价值观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，把劳动精神、劳模精神、工匠精神等教育融入到课程与实训教学中，培养学生自立自强意识，养成独立生活能力和良好卫生习惯；培养学生精益求精意识，钻研技能，掌握相关技术，感受劳动创造价值，体会平凡劳动中的伟大；培养学生服务意识，让学生学会利用知识、技能等为他人和社会提供服务，强化社会责任感。</p>   | 94 |
| 10 | 职业素养    | <p>职业素养主要教学内容有“职业价值观”“职业道德”“职业礼仪”“职场沟通”“职场协作”“情绪管理”“时间管理”等。职业素养要求学生一是把握职业素养的框架，养成尊重他人、正直、宽容的习惯和能力，提高责任意识 and 能力；二是促进学生的职业道德行为，提高自觉性和意志力；三是深入学习职场礼仪并且能够灵活运用，掌握团队的基本认知，精神含义，体验认知团队精神；四是探讨情绪的涵义及分类，发现情绪的功能和产生因素，从而学会管理情绪。五是掌握时间的特征以及管理的原则和方法，培养学生的时间观念。</p>   | 40 |
| 11 | 自定公共选修课 | <p>根据地方区域特点和学校自身情况，自定公共选修课程。如：现代科学技术、心理健康教育、普通话、专业英语、应用数学及各类专题讲座（活动）等。</p>   | 32 |
|    | 1. 书法   | <p>书法是一门中国特有的综合性很强的传统艺术，它融合了汉字的书写法则、书写者的主观情感和文学艺术等多元内容，具有丰富的文化内涵和鲜明的民</p>  |    |

|  |         |  |  |
|--|---------|--|--|
|  |         | 族特色，是青少年传承和弘扬中国传统文化的载体。《书法》作为一门选修课程，旨在通过对汉字间架结构的讲解和练习辅导，提高学生汉字书写水平和学习书法艺术的兴趣，传承书法传统文化，培养学生热爱祖国文字和传统文化的情感。                    |  |
|  | 2. 球类运动 | 球类，包括篮球、足球、排球、羽毛球、乒乓球等项目，基本掌握球类运动的技术动作，战术配合，提高专项运动能力，培养团队协作能力，积极向上的竞争精神，快速反应，协调发展的能力。  |  |
|  | 3. 武术   | 武术，是中国传统文化的重要组成部分，教会包括基本功练习、套路、散打和对抗等内容。注重培养学生的体能、心理素质和身体协调性，同时传承武术的文化内涵，培养学生的意志品质和精神价值观。                                    |  |
|  | 4. 田径   | 田径项目较为广泛，主要包括短跑、长跑、跳高、跳远、铅球、标枪、十项全能等。掌握运动基本技能的练习和完善动作技术，加强身体素质的全面提高，同时重视技术与战术的综合训练，培养学生的运动员精神和竞技意识。通过竞技比赛，激发学生的拼搏精神和自我超越的潜能。 |  |

## (二) 专业（技能）课程

### 1. 专业核心课

| 序号 | 课程名称   | 主要教学内容和要求  | 参考课时 |
|----|--------|--|------|
| 1  | 现代电信业务 | 熟悉当前电信市场中的各种电信业务基本知识及其操作处理程序，能够进行营业厅各种业务的受理和服务，能对通信增值业务开发提供参考建议。   | 80   |
| 2  | 市场营销基础 | 了解市场营销学的基础理论知识，并结合实训活动使学生深入体会市场环境分析、消费者分类、市场调查、市场细分与定位、新产品开发、价格策略、渠道策略、广告策略等，掌握实际操作技能。                                     | 376  |
| 3  | 推销技巧   | 通过对《推销技巧》课程的学习，使学生牢固树立为顾客服务的观念，掌握成为高级营销、推销业务与基层营销管理人才所必需的推销理论与实践技能，初步形成独立解决推销实际问题的能力，加强对学生的专业思想和职业道德教育，为继续学习和从事营销相关工作打下基础。 | 38   |
| 4  | 语音语调   | 依托通信运营服务客户服务的职业技能要求，通过语音语调课程的学习针对客服岗位的需求，开展语音语   | 72   |

|   |        |  |    |
|---|--------|--|----|
|   |        | 调的学习,通过发声、气息、声音的处理等专业技能的学习,提高学生的语音语调专业技能。  |    |
| 5 | 市场营销实战 | 树立正确的市场营销理念,认识加强对企业市场营销管理的重要性,了解分析市场营销环境、研究市场购买行为、制定市场营销组合决策、组织和控制市场营销活动的基本程序和方法,培养和提高应用市场营销原理解决企业营销问题的基本能力,比较系统地掌握从事市场营销活动的基本方法和策略,为学生毕业后能够较好地适应场营销管理工作的需要打下基础。 | 72 |
| 6 | 消费心理学  | 消费心理学是用科学的方法,系统地研究消费者的消费心理及行为的一门应用科学。通过本课程的学习,使学生能够应用消费心理的理论和方法,研究消费心理和行为的现象和规律,从而提高学生分析问题和解决问题的能力,为学生以后的工作奠定一定的基础。  | 76 |
| 7 | 商品学基础  | 了解商品的相关知识,能够按照采购计划进行商品采购;了解供应商的类型,能够准确收集供应商的相关信息;了解商品的性质、质量、标准、鉴定、分类方法,掌握商品的属性和有关养护和保管商品的基本技能。   | 36 |

## 2. 专业（技能）方向课

### (1) 通信营销服务

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求  | 参考课时 |
|----|------|--|------|
| 1  | 客户沟通 | 掌握营销客户沟通的基本理论,系统分析营销客户沟通的过程、沟通内容以及营销者应当采取的沟通策略。了解信息技术在客户沟通中的作用,熟悉运用信息技术与客户沟通的要点。掌握采用语言与非语言方式与营销客户进行有效沟通的方法与技巧。掌握会议、会见和谈判中的沟通内容和沟通方法,学习准备会议文件、组织与主持会议、会见和谈判,展示良好的提问技巧 | 38   |
| 2  | 商务谈判 | 本课程在于使学生对谈判原则与模式、谈判伦理、谈判心理、谈判思维有明确认识;对商务谈判准备、开局策略、应对压力技巧、价格谈判技巧、签约理论与技能,掌握商务谈判礼仪、礼节、风格理论,能够应用谈判技巧。   | 38   |
| 3  | 公共关系 | 公共关系学是研究现代行政管理和现代经营管理中组织如何与公众环境进行传播沟通的一门应用性学科。本课程是旨在培养学员公共关系学的基本理论知识和应用能力而设置的一门专业基础课程。本课程具有综合性、边缘性、实用性的特点。通过本课程学习,培养学员的公共关系意识,完善自身的公共关系素                             | 72   |

|  |      |   |    |
|--|------|---|----|
|  |      | 质,提高实际的公共关系能力。  |    |
|  | 服务礼仪 | 本课程围绕服务工作人员的核心职业技能设计教学任务,贯穿学中做,做中学的教学理念,以教师演示教学为辅,学生自主学习和探究为主,信息技术为支撑解决服务人员工作中形象管理问题。本课程旨在深耕礼仪文化,培养学生良好的服务意识和心里,塑造专业的职业形象,陶冶学生的职业情操,使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力,熟悉服务工作中不同岗位的礼仪需求,提高学生的综合职业素养。 | 72 |

## (2) 通信运营管理

| 序号 | 课程名称   | 主要教学内容和要求   | 参考课时 |
|----|--------|---|------|
| 1  | 广告策划   | 本课程主要讲述广告与企业管理、广告对消费者行为的影响、广告与公共关系、广告与新闻、广告策划与制作、广告文稿的创作、广告媒体的选择与商标、包装装潢的广告作用、广告效果的测定、广告的组织与管理等内。   | 80   |
| 2  | 企业管理基础 | 本课程的教学目的是引导学生初步了解和握企业管理的基本理论和基本知识,提高学生的现代管理知识素养。培养和提高学生企业管理的素质和能力。过本课程的学习,学生能了解企业的组织结构,管理、管理的性质和职能,管理思想的演变过程;初步掌握企业经营战略、经营决策市场营销管理、质量管理、人力资源管理、物资管理、设备管理、企业管理创新等知识。 | 36   |
| 3  | 市场营销策划 | 通过课程学习,学生了解市场营销策划的具体实施内容与环节、能找到优质选题并写出市场营销吸引人的文案标题、能如何挖掘一件产品的特色并将它转化为文案语言、能运用各大网络平台做文案推广,掌握电子商务和新媒体环境下文案策划与写作所需的其他知识和技能。  | 198  |

## (3) 实训课

| 序号 | 课程名称     | 主要教学内容和要求  | 参考课时 |
|----|----------|--|------|
| 1  | 企业经营沙盘实训 | 把企业运营所处的内外部环境抽象为一系列的规则,掌握企业的战略规划、资金筹集、市场营销、产品研发、生产组织、物资采购、设备投资与改造、财务核算与管理等的经营管理。 | 28   |

|   |          |  |    |
|---|----------|--|----|
| 2 | 电子商务综合实训 | 根据目前国内常见的电子商务平台构架,导入厦门优汇联有限公司的C2C、B2C、移动商城手机APP、网络营销等管理和实战平台软件系统开展虚拟网店建设、虚拟商城建设、模拟物流跟踪、客户服务。 | 84 |
|---|----------|--|----|

### (三) 专业选修课

| 序号 | 课程名称   | 主要教学内容和要求  | 参考课时 |
|----|--------|--|------|
| 1  | 电信服务礼仪 | 了解电信服务礼仪的概念;能完成电信服务人员个人形象塑造;熟悉电信服务人员接待礼仪和礼貌语言;<br>熟悉电信优质客户服务及沟通技巧;掌握电信客户投诉处理技巧,能应对和处理客户投诉。 | 40   |
| 2  | 硬笔书法   | 书法为中国传统文化,让学生接受传统文化熏陶,培养广泛的兴趣爱好,重视写好字的重要性,培育良好的意志品质。                                       | 40   |

### 4. 综合实训

学生在校内或校外实训基地,完成通信营销服务与通信运营管理两个技能方向的综合实训,实训时间可集中也可分散在各学期进行。通过通信运营服务管理等实践工作及岗位工作任务的完成,训练学生专业技能,培养其吃苦耐劳的敬业精神,使学生具有较强的沟通合作能力和责任意识。

| 序号 | 实训项目     | 实训内容   | 实训目标   |
|----|----------|--|--|
| 1  | 企业经营沙盘实训 | (1)模拟企业的工作过程,设计4个职能中心、5个重要岗位。<br>(2)把企业运营所处的内外部环境抽象为一系列的规则,掌握企业的战略规划、资金筹集、市场营销、产品研发、生产组织、物资采购、设备投资与改造、财务核算与管理等的经营管理。 | (1)了解和掌握生产管理、采购管理、仓储、销售、企业管理、财务管理方面的知识。<br>(2)培养学生把管理学理论综合运用于对实际问题的分析能力,和团队协作精神。 |
| 2  | 电子商务综合实训 | (1)了解电子商务的发展;<br>(2)通过优汇联虚拟仿真平台演练B2C、C2C;<br>(3)客户沟通演练;<br>(4)直播运营演练   | (1)掌握B2C、C2C的运营技巧,涉及网店注册、网店运营、货物上架、物流信息处理等实操演练;<br>(2)掌握直播的基本运营模式,会简单的直播操作。      |

## 5. 跟岗实训

实训在一真实的环境下进行跟岗实践，不仅能培养学生解决工作和实际问题的能力，而且还能陶冶学生爱岗敬业的精神，使学生真刀真枪地进行职业规范化训练，从而从思想上热爱本职工作，树立职业化精神。同时，通过考勤、考核、安全、安防、保密等规章制度及员工日常行为规范，使学生在实训期间便养成遵纪守法的习惯，为今后走上工作岗位奠定基础。另一方面，在实训基地实训工作期间，时刻能感受现代企业人员应具备的质量意识、安全意识、管理意识、协作意识、市场意识、竞争意识和创新意识等工程素质形成的实践氛围。

## 6. 顶岗实习

在通信运营企业和其他从事通信运营服务作为主要岗位的企事业单位开展顶岗实习。让学生感受企业文化，适应企业管理，熟练操作技能，认识社会和客观评价自我，提高综合职业能力，为顺利走向社会打好基础。

### （三）顶岗实习要求

顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，要认真落实教育部关于《职业学校学生实习管理规定》的有关要求，保证学生顶岗实习的顶岗与其所学专业面向的岗位基本一致。在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替、多学期、分阶段安排

学生实习。要加强顶岗实习过程管理，切实保障学生的安全与权益，构建校企共同指导、共同管理、合作育人的顶岗实习工作机制。

### **1. 顶岗实习时间**

按照福建省顶岗实习时间集中安排在第三学年，时间安排6个月。

### **2. 顶岗实习地点**

以福建省企业为主：福建省电信技术发展有限公司客服分公司、中国邮政集团有限公司福建省 11183 福州中心、福建兴福兴商贸有限公司。

### **3. 顶岗实习要求**

按照顶岗实习管理制度要求，严格规范学生的顶岗实习管理。配备企业导师和带队教师、学生周记记录工作情况和问题、企业导师在项目关键节点对顶岗实习学生进行考核；通过定期检查和抽查校外实践课程各环节，增强实习指导老师的责任心，保证校外实践课程的教学质量。同时注意收集学生的意见或建议，以便及时调整。

### **4. 顶岗实习成绩评定**

集中实践环节的成绩根据校内外指导教师给出的评价综合得出，其中考勤及工作态度占 20%，任务完成情况占 40%，解决问题能力占 20%，顶岗实习报告占 20%。

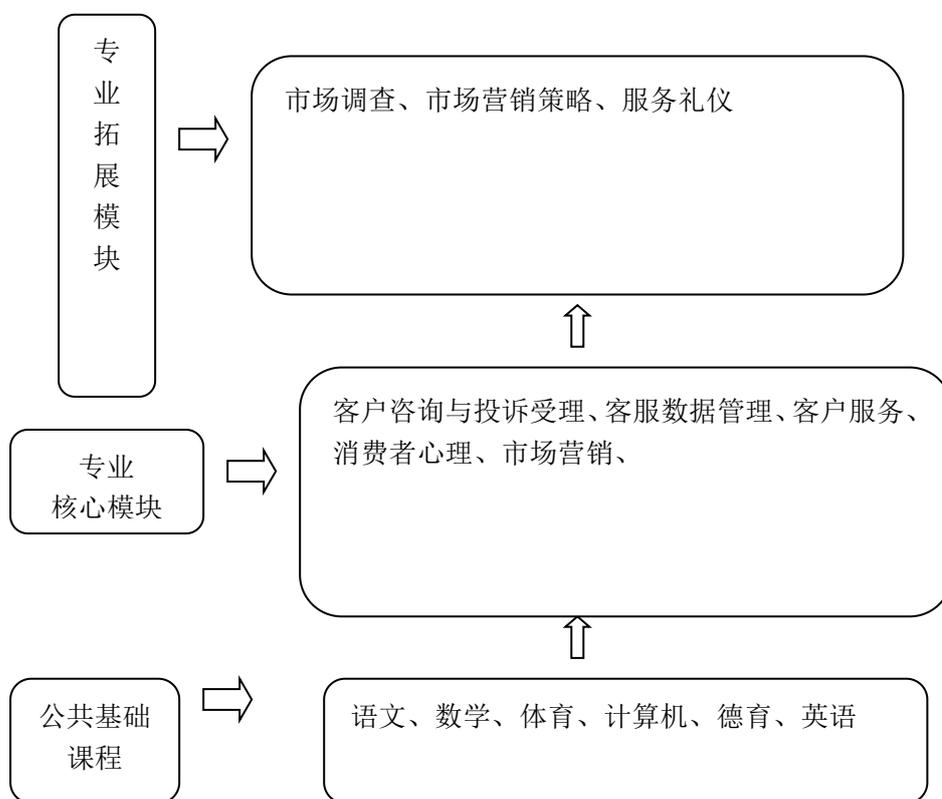
### **5. 认识实习要求**

学校按照顶岗实习管理制度要求，组织学生到相应实习岗位，相对独立参与顶岗实习活动。旨在培养学生具备实践岗位独立工作能力。学生通过企业顶岗实习巩固和加强在校期间所学的各种知识和技能，并加以深化；接触和了解社会对本专业职业岗位的具体要求，提高专业理论水平和操作技能水平，提高自身的综合职业素养，为今后的就业、创业打下坚实基础。

学校落实实习责任保险制度，实现学实习保险全覆盖，健全期间每日报告制度，加强学生知道和日常巡查工作，全面掌理学生的思想、工作、生活动态，并做好学生思想引导、教育管理和服务工作。

## 七、教学进程总体安排

### （一）教学课程安排结构图



(一) 理论与实践教学学时、学分分配表

| 内容       |           | 学分  | 总学时  | 理论学时   | 实践学时   | 占必修总学时比例 |
|----------|-----------|-----|------|--------|--------|----------|
| 公共基础课程   | 思政课程      | 8   | 148  | 148    | 0      | 4.35%    |
|          | 通识课程      | 68  | 1298 | 982    | 316    | 38.15%   |
| 专业(技能)课程 | 专业(群)基础课程 | 32  | 638  | 258    | 380    | 18.75%   |
|          | 专业核心课程    | 34  | 646  | 206    | 440    | 18.99%   |
|          | 专业技能课程    | 8   | 112  | 0      | 112    | 3.29%    |
| 顶岗实习     |           | 20  | 560  | 0      | 560    | 16.46%   |
| 必修课合计    |           | 170 | 3402 | 1594   | 1808   |          |
| 选修课      |           | 4   | 80   | 0      | 80     |          |
| 百分比      |           |     |      | 46.85% | 53.15% |          |

**《通信运营服务》专业 23 级教学计划表**

| 招生对象：初中毕业生 |               | 学制：三年          |          | 适用时间：2023-2026年 |      |      |     |       |       |         |         |         |         |         |         |     |   |
|------------|---------------|----------------|----------|-----------------|------|------|-----|-------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----|---|
| 课程类别       | 序号            | 课程名称           | 学分       | 学 时 数           |      |      |     | 考 核   |       | 各学期周学时  |         |         |         |         |         |     |   |
|            |               |                |          | 计划              | 理论   | 实验   | 实习  | (按学期) |       | 第一学年    |         | 第二学年    |         | 第三学年    |         |     |   |
|            |               |                |          |                 |      |      |     | 考试    | 考查    | 一<br>18 | 二<br>18 | 三<br>19 | 四<br>19 | 五<br>20 | 六<br>20 |     |   |
| 公共基础课      | 1             | 入学教育/军训        | 2        | 56              |      |      | 56  |       | 1     | 2周      |         |         |         |         |         |     |   |
|            | 2             | 劳动实践周          | 1        | 28              |      |      | 28  |       | 2     |         | 1周      |         |         |         |         |     |   |
|            | 3             | 中国特色社会主义（读本）   | 2        | 36              | 36   |      |     |       | 1     | 2       |         |         |         |         |         |     |   |
|            | 4             | 心理健康与职业生涯      | 2        | 36              | 36   |      |     |       | 2     |         | 2       |         |         |         |         |     |   |
|            | 5             | 哲学与人生          | 2        | 38              | 38   |      |     |       | 3     |         |         | 2       |         |         |         |     |   |
|            | 6             | 职业道德与法治        | 2        | 38              | 38   |      |     |       | 4     |         |         |         | 2       |         |         |     |   |
|            | 7             | 语文             | 12       | 222             | 222  |      |     |       | 1-4   |         | 3       | 3       | 3       | 3       |         |     |   |
|            | 8             | 数学             | 12       | 222             | 222  |      |     |       | 1-4   |         | 3       | 3       | 3       | 3       |         |     |   |
|            | 9             | 英语             | 10       | 186             | 186  |      |     |       | 1-4   |         | 2       | 2       | 3       | 3       |         |     |   |
|            | 10            | 信息技术           | 8        | 144             | 64   | 80   |     |       | 1、2   |         | 4       | 4       |         |         |         |     |   |
|            | 11            | 体育与健康          | 10       | 188             | 56   | 132  |     |       | 1-5   |         | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       |     |   |
|            | 12            | 艺术（音乐/美术）      | 2        | 38              | 18   | 20   |     |       | 3、4   |         |         |         | 1       | 1       |         |     |   |
|            | 13            | 历史             | 4        | 80              | 80   |      |     |       | 5     |         |         |         |         |         |         |     | 4 |
|            | 14            | 职业素养           | 2        | 40              | 40   |      |     |       | 5     |         |         |         |         |         |         |     | 2 |
|            | 15            | 养成教育/安全教育/劳动教育 | 5        | 94              | 94   |      |     |       | 1-5   |         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       |     | 1 |
| 小计         |               |                | 76       | 1446            | 1130 | 232  | 84  |       |       | 17      | 17      | 15      | 15      | 9       |         |     |   |
| 专业（技能）课程   | 专业基础课         | 1              | 现代电信业务   | 4               | 80   | 30   | 50  |       | 5     |         |         |         |         |         |         |     | 4 |
|            |               | 2              | 市场营销基础   | 20              | 376  | 186  | 190 |       | 1、3、4 |         | 4       |         | 8       | 8       |         |     |   |
|            |               | 3              | 推销技巧     | 2               | 38   | 18   | 20  |       |       | 3       |         |         | 2       |         |         |     |   |
|            |               | 4              | 语音语调     | 4               | 72   | 12   | 60  |       |       | 1       | 4       |         |         |         |         |     |   |
|            |               | 5              | 服务礼仪     | 2               | 72   | 12   | 60  |       |       | 2       |         | 4       |         |         |         |     |   |
|            | 专业核心课         | 1              | 商务谈判     | 2               | 38   | 18   | 20  |       |       | 4       |         |         |         | 2       |         |     |   |
|            |               | 2              | 客户沟通     | 2               | 38   | 18   | 20  |       |       | 3       |         |         | 2       |         |         |     |   |
|            |               | 3              | 广告策划     | 4               | 80   | 20   | 60  |       |       | 5       |         |         |         |         |         |     | 4 |
|            |               | 4              | 企业管理基础   | 2               | 36   | 16   | 20  |       | 1     |         | 2       |         |         |         |         |     |   |
|            |               | 5              | 市场营销实战   | 4               | 72   | 22   | 50  |       | 2     |         |         | 4       |         |         |         |     |   |
|            |               | 6              | 公共关系     | 4               | 72   | 32   | 40  |       | 2     |         |         | 4       |         |         |         |     |   |
|            |               | 7              | 市场营销策划   | 10              | 198  | 28   | 170 |       | 3、5   |         |         |         | 2       |         |         |     | 8 |
|            |               | 8              | 消费心理学    | 4               | 76   | 36   | 40  |       | 4     |         |         |         |         | 4       |         |     |   |
|            | 专业技能课         | 1              | 企业经营沙盘实训 | 2               | 28   | 0    | 28  |       |       | 1       | 1周      |         |         |         |         |     |   |
|            |               | 2              | 电子商务综合实训 | 6               | 84   | 0    | 84  |       |       | 2-4     |         | 1周      | 1周      | 1周      |         |     |   |
| 小计         |               |                | 74       | 1396            | 464  | 932  | 0   |       |       | 12      | 12      | 14      | 14      | 16      |         |     |   |
| 选修课        | 1             | 电信服务礼仪         | 2        | 40              | 0    | 40   |     |       |       |         |         |         |         |         |         |     |   |
|            | 2             | 硬笔书法           | 2        | 40              | 0    | 40   |     |       |       |         |         |         |         |         |         |     |   |
|            | 3             |                |          |                 |      |      |     |       |       |         |         |         |         |         |         |     |   |
|            | 4             |                |          |                 |      |      |     |       |       |         |         |         |         |         |         |     |   |
| 小计         |               |                | 4        | 80              | 0    | 80   | 0   |       |       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       |         |     |   |
| 毕业实        | 1             | 毕业实习           | 20       | 560             |      |      | 560 |       |       |         |         |         |         |         |         | 20周 |   |
| 其它         | 1             | 机动             |          |                 |      |      |     |       |       | 1.5周    | 1.5周    | 1.5周    | 1.5周    | 1.5周    |         |     |   |
|            | 2             | 复习考试           |          |                 |      |      |     |       |       | 0.5周    | 0.5周    | 0.5周    | 0.5周    | 0.5周    |         |     |   |
|            | 小计            |                |          | 20              | 560  | 0    | 0   | 560   |       |         | 2周      | 2周      | 2周      | 2周      | 2周      |     |   |
| 合计项目       | 学期课程门数        |                |          |                 |      |      |     |       |       | 13      | 12      | 12      | 11      | 7       |         |     |   |
|            | 学期考试门数        |                |          |                 |      |      |     |       |       | 6       | 6       | 5       | 5       | 2       |         |     |   |
|            | 学期周学时数        |                |          |                 |      |      |     |       |       | 29      | 29      | 29      | 29      | 25      |         |     |   |
|            | 学期总学分/总学时/总周数 |                | 174      | 3482            | 1594 | 1244 | 644 |       |       | 21周     | 20周     | 20周     | 20周     | 20周     | 20周     | 20周 |   |

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

本专业师生比适宜,满足教学工作的需要,一般不高于16:1。本专业教师应具备本科以上学历,热爱教育事业,工作认真,作风严谨,持有国家或行业的职业资格证书,或者具有企业工作经历,具备课程开发能力,能指导项目实训。在工程项目实践类课程上,建议聘请行业企业技术人员作为兼职教师,企业兼职教师应为行业内从业多年的资深专业技术人员,有较强的执教能力。

## (二) 教学设施

本专业应配备校内实训室和校外实训实习基地、以及一个校内跟岗实训基地。

### 1. 校内实训条件

校内实训建议具备电子商务综合实训室、客户服务实训室、经营管理沙盘实训室。

(1) 电子商务专业综合实习(实训)室设备参考配备标准如下:

电子商务综合实训室占地128平方米,实训设备和实训场地满足实训教学基本要求(设备数量满足50人以上同时操作的需求)。实训室完全模拟目前国内常见的电子商务平台构架,导入厦门优优汇联有限公司的C2C、B2C、移动商城手机APP、网络营销等管理和实战平台软件系统支持的一套完整的电子商务综合设施设备,是电子商务实教学、实训、实习的多功能综合教学实践基地。

(2) 客户服务实训室设备参考配备标准如下:

实训室建成于 2021 年，占地面积 165 平米，拥有工位数 59 个。主要设备及系统：多媒体一套、台式一体机 54 台，耳机 57 副。主要实训项目：网络营销、客户服务。

### (3) 实训室基本配置一览表

| 序号 | 实训室名称       | 主要工具和设施           |      |
|----|-------------|-------------------|------|
|    |             | 名称                | 数量   |
| 1  | 电子商务综合实训室   | B2C 实战教学系统        | 1 套  |
|    |             | C2C 实战教学系统        | 1 套  |
|    |             | 网络营销实战教学系统        | 1 套  |
|    |             | 移动商城手机 APP 实战教学系统 | 1 套  |
|    |             | 希沃触控一体机           | 1 台  |
|    |             | 戴尔 R730 (服务器)     | 1 台  |
| 2  | 客户服务实训室     | 清华同方超越 A3000-1269 | 55 台 |
|    |             | 台式计算机             | 54 台 |
| 3  | 企业经营模拟沙盘实训室 | 耳机                | 57 副 |
|    |             | 计算机               | 48   |
|    |             | 新道创业者沙盘系统         | 1 套  |
|    |             | 创业者物理沙盘道具         | 2 套  |
|    |             | 《商品流通企业会计》精品课程    | 1 门  |

## 2. 校外实训条件

依托优质企业建立校外实习基地，应有 2 家以上校外实习场所。校外实习基地应坚持长期规划建设的原则，选择专业上有对应岗位、具备较强的指导力量的通信运营企业，能够满足中等职业教育改革及新型人才培养模式要求，能完成电信业务员、电信营业员、话务员、呼叫服务员等岗位群核心技能的训练。

目前校外实训实习基地有以下两家：

| 序号 | 校外实训基地                   | 实训岗位        |
|----|--------------------------|-------------|
| 1  | 福建省电信技术发展有限公司福州分公司       | 10000 号客服代表 |
| 2  | 中国邮政集团有限公司福建省 11183 福州中心 | 11183 客服代表  |

## 3. 校内跟岗实训基地

| 序号 | 校内跟岗实训基地              | 实训岗位     |
|----|-----------------------|----------|
| 1  | 商贸综合实训基地——福建兴福兴商贸有限公司 | 收银员、防损员、 |

### （三）教学资源

电子教材及其配备的教学课件、理实一体教学、校内仿真实训及校外顶岗实践管理制度、学业水平测试考试大纲及模拟习题。

### （四）教学方法

#### 1. 公共基础课

公共基础课的任务是依据教育部统颁的相关课程教学标准的基本要求，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质、职业道德水平和科学文化素养；为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进终身学习。推行案例教学、情境教学等教学模式的改革，教学方法、教学手段的创新，突出“学生为中心”的教育教学理念，调动学生学习积极性，注重学生学习能力和学习习惯的培养，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

#### 2. 专业核心课

专业核心课培养学生掌握必要的专业知识和职业必需的职业技能、传承闽商文化、提高学生就业创业能力和适应职业发展的能力。根据专业培养目标、教学内容和学生的学习特点，采取灵活多样的教学方法，推行项目教学、情境教学、工作过程导向教学等教学模式，突出“做中学、做中教、教学做相结合”的职业教育教学特色，强化理实一体化教学。专业实施“重实践，强技能，促发展”的工学结合人才培养模式，结合电子商务实训

教学，树立学生创新、创业意识，促进学生可持续发展，线上线下并行、理实一体培养多技能和高素质。

### 3. 专业(技能)方向课

专业(技能)方向课要按照相应主要职业岗位的能力要求，采用基础平台加专门化方向的课程结构，设置专业(技能)岗位方向课程。旨在推进中职学校专业课程设置实现专业课程与产业、企业、岗位对接，专业课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，强化职业岗位技能训练，有利促进中职学生更好就业。专业技能方向课程教学，按照相应职业岗位(群)的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色，采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，通过企业参观、集体讲解、小组讨论、模拟实验、分组训练、综合实践等形式，使学生更好地理解 and 掌握比较抽象的原理性知识，调动学生学习积极性，提高教学效果。

### 4. 专业实践课

实训实习是专业技能课程教学的重要内容，是培养学生良好的职业道德、强化学生实践能力、提高综合职业能力的重要环节。坚持工学结合、校企合作，强化教学、学习、实训相融合的教育教学活动，重视校内教学实训，特别是生产性实训。加强专业实践课程教学、加大实训实习在教学中的比重，完善专业实践课程体系。要按照专业培养目标的要求和人才培养方案的安排，学校和实习单位共同制定实习计划，强化以育人为目标的实训实习考

核评价。创新顶岗实习形式，组织开展专业教学和职业技能训练，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致，健全学生实习责任保险制度。

### **(五) 学习评价**

专业要积极推进课程教学评价体系改革，突出能力考核评价方式，建立由形式多样化的课程考核形式组成的评价体系，积极吸纳行业企业和社会参与学生的考核评价，通过多样式的考核方式，实现对学生专业技能及岗位技能的综合素质评价。激发学生自主性学习，鼓励学生的个性发展以及培养其创新意识和创造能力，更有利于培养学生的职业能力。所有必修课和学生选定的选修课及岗前实训等均在教学过程中或完成教学目标时进行知识和技能考核，合格者取得该课程学分。

评价体系包括：笔试、实践技能考核、项目实施技能考核、岗位绩效考核、技能竞赛等多种考核方式。每门课程评价根据课程的不同特点，采用其中一种或多种考核方式相合的形式进行。

#### **1. 笔试**

适用于理论性比较强的课程。考核成绩采用百分制，该门课程不合格，不能取得相应学分，由学校组织考核。

#### **2. 实践技能考核**

适用于实践性比较强的课程。技能考核应根据应聘岗位要求，确定其相应的主要技能考核项目，由专兼职教师共同组织考核。

### 3. 项目实施技能考核

综合项目实训课程主要是通过项目开展的，课程考核旨在评价学生综合专业技能掌握的情况及工作态度及团队合作能力，因而通常采取项目实施过程考核与实践技能考核相结合进行综合评价，由专兼职教师共同组织考核。

### 4. 岗位绩效考核

在企业中开设的课程，如顶岗实习等，由企业与企业进行共同考校，企业考核主要以企业对学生的岗位工作执行情况进行绩效考核。

### 5. 技能竞赛

积极参加国家、省各有关部门及学院组织的各项专业技能竞赛，根据竞赛所取得的成绩作为学生评价标准，并计入学生自主学习学分

## (六) 质量管理

### 1. 教学管理制度

教学工作常规检查，即每学期开学第二周按照教务科的要求检查本学期上课教师的教案、授课进度表等。

不定期抽查，即教务科、专业教学部和教研组每学期不定期抽查教案、作业，期末对考试、考查情况进行检查。

听评课，教务科、专业教学部、教研组不定期组织教师听评课。“以老带新”，根据学校有关规定，教研组为讲师以下的青年教师配备一名专业指导教师，进行结对子，以老带新。

## 2. 顶岗实习管理制度

根据《教育部/财政部关于印发〈中等职业学校学生实习管理办法〉的通知》文件精神，制订电子商务专业学生顶岗实习管理制度。

## 3. 教学质量保障体系

电子商务专业教学质量监控以“专业标准”、“课程标准”、“课程整体设计”等教学方面的质量标准为依据，教务科定期和不定期组织教师座谈会、学生座谈会，及时了解教学、管理中存在的问题，听取教师和学生意见、建议，并形成书面记录，有关意见和建议要及时进行反馈或作出处理。

## 九、毕业要求

学生达到以下要求，准予毕业

- （一）综合素质总评合格；
- （二）中职学业水平考试成绩合格（D等级以上）；
- （三）修满本专业人才培养方案规定的学分；
- （四）实习考核合格。