

# 福建省邮电学校通信运营服务专业人才培养方案 (2025 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力者。

## 三、修业年限

三年。

## 四、职业面向

|              |   |
|--------------|---|
| 所属专业大类（代码）   | 电子与信息大类（71）                                       |
| 所属专业类（代码）    | 通信类（7103）   |
| 对应行业（代码）     | 互呼叫中心、商务服务（72）                                    |
| 主要职业类别（代码）   | 呼叫中心业务员（4-04-05-03）                               |
| 主要岗位（群）或技术领域 | 呼叫中心运营、客户服务与关系维护、通信营销推广、新媒体运营等                    |
| 职业类证书        | 1+X 呼叫中心客户服务职业技术等级证书（初级）<br>用友会计软件应用<br>电信业务员/营销员 |

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，依托邮电通信行业办学优势，紧密对接通信运营、信息服务、数字客服、通信营销等岗位需求，系

统掌握通信网络基础、电信业务、客户服务、呼叫中心运营、市场营销、信息安全与通信服务规范等专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向通信运营商、信息服务、呼叫中心、通信技术支持、通信市场营销等职业领域，能够从事通信网络管理员、电信业务员、呼叫服务员、通信客服代表、通信市场营销专员、政企客户服务专员、宽带装维支撑助理等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

## **(二) 培养规格**

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用通信运营服务岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

(1) 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；传承邮电行业优良传统，树立信息服务行业责任意识与职业使命感。

(2) 掌握与通信运营服务相关的法律法规、行业规范、服务标准、数据安全与信息安全管理规定，掌握通信服务质量管理、服务流程规范等知识技能，了解通信行业文化；具有爱岗敬业、诚信服务、严谨细致的职业精神，遵守职业道德与行为规范，具备社会责任感与岗位担当精神。

(3) 掌握语文、数学、外语、历史、信息技术、心理健康等公共基础课程知识，具备适应专业学习与职业发展所需的文化素养、科学

素养与数字素养，能够进行职业生涯规划，具备可持续发展基础能力。

(4) 具备良好语言表达、文字表达、沟通协调、团队协作能力，具有集体意识与合作精神；掌握一门外语基础，能在通信服务、客户接待、涉外辅助服务中简单应用。

(5) 掌握客户服务、市场营销、消费心理、服务礼仪、语音训练、沟通技巧、通信业务基础、通信产品知识等专业基础理论，完成专业核心基础课程学习，形成完整专业知识体系。

(6) 掌握通信运营行业服务规范、业务流程及常用客服系统、呼叫中心平台、业务受理工具操作，能规范开展客户接待、咨询应答、信息查询、业务引导、话务接续等基础服务工作。

(7) 掌握电信业务办理、通信终端操作演示、呼叫中心话务处理、工单流转、投诉预处理、客户关系维护等技能，能独立完成通信运营服务一线岗位常规工作。

(8) 掌握通信产品营销、业务受理系统操作、客户信息录入、数据统计与简单分析等技能，具备通信行业数字化服务、智能化平台应用所需的数字技能与信息处理能力。

(9) 具备规范高效的客户服务能力，能按照通信服务标准完成咨询回复、订单处理、投诉协调、售后跟进、客户维护等工作。

(10) 具有终身学习意识与自主发展能力，能够跟踪通信行业新技术、新业务、新服务规范，具备分析问题、解决问题与持续改进服务质量的能力。

(11) 掌握体育与健康基本知识，掌握至少 1 项体育运动技能，

养成良好运动习惯、卫生习惯与生活习惯；具备良好心理素质、情绪调节与压力管理能力，适应通信服务岗位高强度、高规范工作要求。

(12) 掌握基本美育知识，具备良好文化修养、审美情趣与服务形象素养，形成至少 1 项艺术爱好或特长，提升职业形象与综合素养。

(13) 树立正确劳动观，尊重劳动、热爱劳动、勤于实践；具备与通信运营服务相适应的劳动素养与职业作风，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

(14) 具备 AI 客服、智能外呼、数据化运营、新媒体服务等数字素养。具备扎实的数字应用能力与综合数字素养，能够依托各类数字化工具完成客户服务、运营推广、数据研判等工作。

### (三) 主要接续专业

#### (1) 接续高职专科专业

| 序号 | 专业代码   | 专业名称      |
|----|--------|-----------|
| 1  | 530605 | 市场营销      |
| 2  | 530601 | 工商企业管理    |
| 3  | 530602 | 连锁经营与管理   |
| 4  | 530701 | 电子商务      |
| 5  | 530702 | 跨境电子商务    |
| 6  | 530704 | 网络营销与直播电商 |

#### (2) 接续本科专业

| 序号 | 专业代码   | 专业名称   |
|----|--------|--------|
| 1  | 330701 | 电子商务   |
| 2  | 330702 | 跨境电子商务 |
| 3  | 330602 | 市场营销   |

## 六、课程设置及要求

本专业的课程主要包括公共基础课程和专业课程。公共基础课程包括公共基础必修课和公共选修课；专业课程包括专业基础课、专业核心课、专业拓展课和实践教学环节。

### (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  | 中国特色社会主义  | <p><b>【教学目标】</b><br/>使学生掌握党史与新思想核心知识，理解我国制度优势，具备坚定理想信念、践行核心价值观的素养。</p> <p><b>【教学内容】</b><br/>①了解党史进程，理解社会主义制度必然性，把握习近平新时代中国特色社会主义思想核心。<br/>②认识社会主义基本经济制度优势，理解新发展理念。<br/>③明确党的领导地位，了解我国政治制度优越性，懂得有序参与政治生活的方式。<br/>④领悟中华文化力量，坚定文化自信，践行社会主义核心价值观，推动文化交流创新。<br/>⑤了解民生保障、社会治理要求，明确生态文明建设方式，助力美丽中国建设。<br/>⑥把握新时代战略安排，将个人发展融入民族复兴，做有理想、本领、担当的时代新人。</p> <p><b>【教学要求】</b><br/>坚持理论学习与时政案例相结合，强调制度理解、文化自信培育，评价中重视价值认同与社会实践表现。</p> | 36   |
| 2  | 心理健康与职业生涯 | <p><b>【教学目标】</b><br/>使学生掌握心理调节与生涯规划知识，具备自我认知、情绪管理、职业规划与岗位适应能力。</p> <p><b>【教学内容】</b><br/>①认识新时代发展机遇与素养要求，确立职业理想；理解职业生涯规划的价值与成长意义。<br/>②通过自评与他评认知自我，正确看待职业理想与现实，尊重身心差异、管理情绪，提升综合素养。<br/>③了解专业对应职业群要求，结合主客观条件规划职业生涯；树立正确劳动观，培育工匠精神，提升职业素养。<br/>④珍惜亲情、学会感恩；妥善处理师生与同伴关系，增强集体意识；抵制不良诱惑，掌握自我保护方法。<br/>⑤端正学习态度，学会时间管理，培养兴趣；掌握高效学习方法；提升数字化学习能力，树立终身学习意识。<br/>⑥认清中职生就业优势，提升职业适应性与规划执行力；学</p>                                     | 38   |

| 序号 | 课程名称    | 主要教学内容和要求  | 参考课时 |
|----|---------|--|------|
|    |         | <p>会评价并适时调整职业生涯规划，实现职业理想。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论学习与团体实践相结合，强调自我剖析、规划实操，评价中重视心理状态与职业规划落地能力。</p>   |      |
| 3  | 哲学与人生   | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>通过本课程学习，使学生掌握马克思主义哲学基础理论，具备辩证思考、理性处理人生现实问题的综合能力。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①认识马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，理解世界统一于物质的原理，坚持实事求是、开拓进取。</p> <p>②区分唯物辩证法与形而上学，直面并解决人生矛盾；以联系和发展的观点处理问题，脚踏实地前行。</p> <p>③把握认识与实践的辩证关系，坚持实践第一、知行合一；学会透过现象看本质，明辨是非，提升认知能力。</p> <p>④认清社会存在与社会意识的辩证关系，树立以人民为中心的劳动观</p> <p>⑤把握价值观导向作用，践行社会主义核心价值观，在奉献中实现价值。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论学习与生活思辨相结合，强调唯物观点运用、是非辨析，评价中重视逻辑思维与实践认知水平。</p>   | 38   |
| 4  | 职业道德与法治 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>通过本课程学习，使学生掌握道德规范与法律基础内容，具备恪守职业操守、知法守法、依法维权的综合素养。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①知晓社会公德、家庭美德、个人品德内涵，践行“三好”要求：社会上好公民、家庭里好成员、日常中好品行。</p> <p>②把握职业道德内涵与时代要求，践行职业操守，以劳动精神、劳模精神为引领，争做岗位好建设者。</p> <p>③认清职业礼仪与职业道德的关联，掌握内省、慎独等修养方法，提升职业道德境界。</p> <p>④理解法治内涵与中国法治发展历程，把握法治体系构成，践行法治基本要求，展望法治国家愿景。</p> <p>⑤理解宪法地位、原则与实施意义，把握公民权利义务关系，树立宪法意识，维护宪法尊严。</p> <p>⑥理解法律特征与作用，把握民刑法及诉讼程序，区分违法类型，增强守法意识，学会依法维权。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论学习与法治实训相结合，强调道德自省、法律实操，评价中重视日常品行与依法办事实践能力。</p> | 38   |

| 序号 | 课程名称                 | 主要教学内容和要求   | 参考课时 |
|----|----------------------|---|------|
| 5  | 习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本 | <p><b>【教学目标】</b><br/>通过本课程学习，使学生掌握新思想核心要义，明晰时代发展布局与青年使命，具备家国担当与国际视野。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>① 深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想核心要义等，把握“十个明确”等主要内容。</p> <p>② 深刻领悟“两个确立”意义，增强“四个意识”。</p> <p>③ 深刻认识中国特色社会主义新时代方位，理解社会主要矛盾，把握中国式现代化特色等。</p> <p>④ 深刻理解“五位一体”“四个全面”布局意义，把握党和国家事业目标任务与战略部署。</p> <p>⑤ 深刻理解坚持和加强党的全面领导意义，把握全面从严治党方针，增强对党的信赖。</p> <p>⑥ 深刻理解以人民为中心思想，把握江山与人民内涵，增强宗旨意识。</p> <p>⑦ 深刻理解总体国家安全观，把握统筹发展和安全要求，增强安全意识。</p> <p>⑧ 深刻理解构建人类命运共同体理念，把握外交方针政策，增强国际视野。</p> <p>⑨ 深刻理解青年历史使命，把握成长成才要求，立志做新时代好青年。</p> <p><b>【教学要求】</b><br/>坚持理论研读与课堂实践相结合，强调核心理论理解、时事政策解读，评价中重视理论运用与青年担当实践表现。</p> | 18   |
| 6  | 历史                   | <p><b>【教学目标】</b><br/>通过本课程学习，使学生掌握中外历史发展脉络，具备正确历史观、民族观，能够客观辩证分析历史发展规律。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>① 学习中国史关键事件、现象与人物，梳理历史发展线索脉络。</p> <p>② 了解中国社会从原始社会到社会主义社会的形态演进历程。</p> <p>③ 理解历史进程中的变化延续、继承发展关系。</p> <p>④ 认识中华民族多元一体国情，树立正确民族观，铸牢共同体意识。</p> <p>⑤ 学习世界史关键事件、现象与人物，梳理历史发展线索脉络。</p> <p>⑥ 了解人类社会从原始社会到社会主义与资本主义竞争、并存的发展阶段。</p> <p>⑦ 领悟人类社会从分散到整体、社会形态从低级到高级的发展历程。</p> <p><b>【教学要求】</b></p>  | 74   |

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求   | 参考课时 |
|----|------|---|------|
|    |      | 坚持理论学习与史料探究相结合，强调史实梳理、历史思辨，评价中重视历史脉络认知与民族共同体意识。   |      |
| 7  | 语文   | <p><b>【教学目标】</b><br/>         夯实学生语言基础、提升文学审美与思辨能力，培养学生信息素养、劳动与科学精神，提升学生语文综合素养，培养适应岗位需求的语文应用能力与职业综合素质。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①积累语言材料与活动经验，培养语感，提升语文综合能力。<br/>         ②阅读多体裁中外优秀文学作品，提升文学鉴赏、审美品位与人文素养。<br/>         ③学习实用性语文内容，提升实用阅读与交流水平，满足职业与社会需求。<br/>         ④阅读中华优秀传统文化经典诗文，增强文化认同感与自信，传承弘扬文化。<br/>         ⑤阅读革命传统作品，学习爱国精神与革命气概。<br/>         ⑥阅读社会主义先进文化作品，践行核心价值观。<br/>         ⑦阅读整本书，积累经验、形成方法，树立正确三观。<br/>         ⑧学习跨媒介信息运用，辨析传播内容，提升信息素养与跨媒介交流能力。<br/>         ⑨研读劳模工匠作品、科普作品，培育劳动与科学精神。<br/>         ⑩强化职场写作与交际能力，提升职业素养与就业竞争力。</p> <p><b>【教学要求】</b><br/>         在指导学生学学习必备的语文知识的基础上，发展学生的语文思辨能力与人文素养。坚持立德树人，渗透劳动教育与价值引领，强化职业语言应用训练。</p> | 225  |
| 8  | 数学   | <p><b>【教学目标】</b><br/>         让学生掌握数学基础知识与技能、数学思维方法，开阔数学视野；提升空间想象、归纳抽象、运算求解等多项基本能力；认识科学的科学与人文价值，崇尚理性精神，欣赏数学魅力，树立辩证唯物主义世界观。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①掌握集合概念、关系与运算，熟练运用列举法、描述法表示集合。<br/>         ②掌握作差比较法、区间概念，学会一元二次、含绝对值不等式解法及应用。<br/>         ③理解函数概念与性质，掌握指数、对数函数，学会函数模型解决实际问题。<br/>         ④掌握角的概念推广、弧度制，理解三角函数定义、公式及图像性质。<br/>         ⑤掌握两点距离、中点公式，直线与圆的方程及位置关系判定。<br/>         ⑥理解三视图、直观图画法，掌握柱、锥、球的表面积与体</p>  | 187  |

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求  | 参考课时 |
|----|------|--|------|
|    |      | <p>积公式。</p> <p>⑦掌握随机事件、古典概型，理解抽样方法，学会计算样本均值与标准差。</p> <p>⑧掌握涵盖充要条件、三角计算、数列、平面向量、圆锥曲线、复数等内容。</p> <p>⑨了解数学文化、建模等7个专题，及数学与艺术、体育等多领域案例。</p> <p>培养学生分析解决实际及相关领域数学问题的能力，提升学生数学表达交流能力。培养学生数学学习能力，发展数学应用意识与创新识。提高学生探究能力与数学建模能力，发展数学实践能力。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>聚焦核心素养，突出学生主体地位，体现职教特色，服务专业需要，强化基础与拓展的结合，注重实践与应用，并给出合理的评价与反馈。</p>  |      |
| 9  | 英语   | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>掌握语音、词汇、语法基础，熟练听说读写，读懂各类语篇，能完成日常与基础职场英语交流。了解中外文化差异，能用英语介绍中华优秀传统文化；熟知中外职场文化，树立跨文化交际意识。借助多主题学习树立正确三观；掌握英语学习方法，提升职场沟通能力，培育职业意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①系统学习语音、词汇、语法知识，结合语篇实践，实现语境中有效交际。</p> <p>②掌握听说读写技能，通过口头与书面方式，实现语言信息的有效传递与交际。</p> <p>③学习多主题内容，夯实语言基础技能，树立积极人生态度与正确三观。</p> <p>④熟悉常见语篇形式，掌握其结构、语体特征与表达方式，提升表达交流能力。</p> <p>⑤了解中外文化多样性，对比差异，能介绍中国传统节日与优秀传统文化。</p> <p>⑥运用学习策略，探究职场语篇与中外企业文化，提升职场语言沟通与职业意识。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>立足语篇开展实训，在真实语境落实听说读写综合运用。兼顾生活英语与职场英语，对接岗位实际沟通需求。融入文化对比教学，强化文化自信，落实思政育人。引导学生自主运用学习策略，主动探究、实践运用英语。</p> | 150  |
|    |      | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解信息技术和信息社会的基本特征，掌握计算机设备、操作系统、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体及人工智能</p>   |      |

| 序号 | 课程名称  | 主要教学内容和要求   | 参考课时 |
|----|-------|---|------|
| 10 | 信息技术  | <p>等基础知识与技能，具备运用信息技术解决学习、生活和职业场景中简单问题的能力，培养信息意识、数字化学习能力、创新意识和信息安全责任感。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①计算机设备、操作系统及常用软件的基本操作。<br/> ②文件管理、信息检索、网络通信及云服务应用。<br/> ③文字处理、电子表格和演示文稿制作。<br/> ④图像、音频、视频等数字媒体素材的简单处理。<br/> ⑤数据采集、整理、计算、分析及图表呈现。<br/> ⑥程序设计的基本思想与简单程序应用。<br/> ⑦人工智能的基本知识、常见工具及应用场景。<br/> ⑧信息安全、网络文明、知识产权及数字伦理。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持任务驱动和实践操作相结合，通过案例分析、项目训练和综合应用，使学生能够熟练使用常用信息技术设备和软件，完成文档编辑、数据处理、信息检索、数字媒体制作等基础任务，初步运用人工智能工具辅助学习与工作。注重培养学生规范操作、保护信息、文明上网、独立思考和协作创新的数字素养，提升适应数字化学习与职业发展的基本能力。</p> | 114  |
| 11 | 体育与健康 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>立足体育与健康新课标，以运动能力、健康行为、体育品德三大核心素养为导向，让学生掌握运动技能、养成健康习惯、塑造优良体育品格，树立终身健身意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①掌握体能锻炼计划制定方法，系统训练力量、耐力、速度、柔韧、协调等体能素质，提升综合运动能力。<br/> ②结合专业岗位需求开展职业体能训练，提升学生职业适应力与劳动耐力，掌握力量、柔韧、灵敏、耐力、速度的专项训练方法。<br/> ③了解涵盖健康管理、营养膳食、疾病预防、运动安全、应急避险、职业健康、心理健康及社会适应等全方位健康知识与技能。<br/> ④训练球类、田径、体操、武术等运动技能，落实中华传统体育教学要求。<br/> ⑤实行过程性与结果性相结合评价，将体质健康、技能水平全面纳入考核。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持健康第一、立德树人，课堂因材施教、学练结合、安全有序，融合传统体育与多元项目，实施多元综合评价，实现全员全面发展。</p>                            | 190  |
|    |       | <p><b>音乐：</b></p> <p><b>【教学目标】</b></p>  |      |

| 序号 | 课程名称      | 主要教学内容和要求   | 参考课时 |
|----|-----------|---|------|
| 12 | 艺术(音乐/美术) | <p>使学生掌握音乐鉴赏与基础演唱能力,体悟传统与红色音乐文化内涵,在集体艺术实践中提升审美、协作与综合人文素养。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①了解音乐基本要素与表现形式,掌握基础音乐鉴赏方法,提升音乐审美感知能力。</p> <p>②欣赏中外经典声乐、器乐作品,了解不同民族、地域音乐文化特色,梳理音乐发展脉络。</p> <p>③学习中华优秀传统文化音乐、红色经典音乐,领悟文化内涵与精神价值,增强文化自信与家国情怀。</p> <p>④掌握基础演唱,提升音乐表现与实践操作能力。</p> <p>⑤参与合唱、节拍训练等集体音乐活动,培养团队协作意识与审美表达能力。</p> <p>⑥学会用音乐调节情绪、陶冶情操,将音乐审美融入生活与职业场景,提升综合人文素养。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>教学融合音乐赏析、歌唱实操与集体合唱活动,以理论结合实践的方式引导学生涵养审美情趣、厚植家国文化情怀。</p> <p><b>美术:</b></p> <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解中外美术的主要门类、发展脉络和艺术特点,掌握绘画、书法、篆刻、工艺美术、雕塑、建筑、摄影及环境艺术等作品的基本鉴赏方法,具备运用常见工具进行简单艺术表现与创作的能力,提升审美素养、人文素养和形象塑造能力,增强中华优秀传统文化认同与文化自信。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①中外绘画的主要种类、发展脉络、代表作品及鉴赏方法。</p> <p>②中国书法基础知识、汉字演变、主要书体及简单书写实践。</p> <p>③中国篆刻艺术的发展、审美特征及代表作品欣赏。</p> <p>④中外工艺美术与雕塑的基本类别、艺术特点和文化内涵。</p> <p>⑤中外建筑艺术的发展历程、典型风格及代表性建筑。</p> <p>⑥摄影艺术的主要流派、构图方法、表现技法及作品欣赏。</p> <p>⑦环境艺术设计的基本知识、发展概况及室内外经典作品鉴赏。</p> <p>⑧色彩搭配、服饰装扮、仪容形象等自我修饰艺术。</p> <p>⑨绘画、书法、摄影或设计等基础艺术实践与作品展示。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持审美教育与实践体验相结合,通过作品欣赏、比较分析、临摹体验和艺术创作,引导学生识别常见美术门类及其基本特征,能够运用恰当语言表达审美感受,完成简单艺术作品。注重中华优秀传统文化教育,培养学生健康审美情趣、创新意识和文化自信,引导学生形成文明得体的个人形象,提升生活与职业场景中的审美应用能力。</p> | 38   |

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求   | 参考课时 |
|----|------|---|------|
| 13 | 劳动教育 | <p><b>【教学目标】</b><br/>了解劳动的意义、劳动精神和基本劳动知识，掌握日常生活、校园服务及简单职业劳动的基本技能，增强劳动意识、责任意识和安全意识，培养热爱劳动、尊重劳动、诚实守信、吃苦耐劳和团结协作的良好品质。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①劳动的价值、劳动精神及劳动教育的基本意义。</li> <li>②个人生活自理、环境整理及校园卫生劳动。</li> <li>③校园服务、志愿服务和公益劳动。</li> <li>④常用劳动工具的使用、保管及安全操作。</li> <li>⑤专业相关的基础劳动任务和职业体验。</li> <li>⑥团队分工、任务协作及劳动过程管理。</li> <li>⑦劳动成果评价、过程记录与总结反思。</li> <li>⑧劳动法规、劳动安全、职业健康及权益保护。</li> <li>⑨劳模精神、劳动精神和工匠精神。</li> </ol> <p><b>【教学要求】</b><br/>坚持知行合一和实践育人，通过日常劳动、集体劳动、志愿服务和职业体验，使学生能够遵守劳动纪律和安全规范，认真完成各类基础劳动任务，规范使用劳动工具并主动参与团队协作。注重培养学生正确劳动观念、良好劳动习惯和珍惜劳动成果的意识，提升适应学习、生活和未来职业发展的劳动素养。</p>  | 38   |
| 14 | 职业素养 | <p><b>【教学目标】</b><br/>了解职业素养的基本内涵和职业岗位要求，掌握职业道德、职业礼仪、沟通协作、时间管理、安全规范及职业发展等基础知识，提升岗位适应、团队合作和自我管理能力，培养爱岗敬业、诚实守信、责任担当和持续学习意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①职业素养的基本概念、主要内容及职业发展意义。</li> <li>②职业道德、职业纪律及岗位行为规范。</li> <li>③职业形象、服务礼仪及文明沟通。</li> <li>④团队合作、人际交往及冲突处理。</li> <li>⑤时间管理、任务执行及工作效率提升。</li> <li>⑥质量意识、安全意识、保密意识和风险防范。</li> <li>⑦情绪管理、压力调适及职业心理健康。</li> <li>⑧求职准备、职业规划及终身学习。</li> <li>⑨劳动精神、工匠精神和社会责任。</li> </ol> <p><b>【教学要求】</b><br/>坚持理论联系实际，通过案例分析、情境模拟、任务训练和职业体验，使学生能够遵守职业规范，完成基础岗位任务，开展文明沟通和团队协作，正确处理常见工作问题。注重培养学生爱岗敬业、诚实守信、认真负责、吃苦耐劳和精益求精的职业品质，提升适应岗位、融入企业和持续发展的综合职业能力。</p> | 20   |

| 序号 | 课程名称     | 主要教学内容和要求   | 参考课时 |
|----|----------|---|------|
| 15 | 中华优秀传统文化 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解中华优秀传统文化的基本内容、发展脉络和精神内涵，感受中华文化的独特魅力，增强文化认同、文化自信和家国情怀，提升人文素养、审美能力和传统文化在学习、生活及职业场景中的应用能力。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①中华优秀传统文化的基本特征、主要内容及时代价值。<br/> ②汉字、经典诗文、成语典故及传统文学知识。<br/> ③儒家、道家等传统思想中的修身、诚信、责任与和谐观念。<br/> ④传统节日、民俗礼仪及其文化内涵。<br/> ⑤书法、绘画、音乐、戏曲、舞蹈等传统艺术。<br/> ⑥传统建筑、服饰、饮食、手工技艺及非物质文化遗产。<br/> ⑦古代科技、劳动智慧和工匠精神。<br/> ⑧中华传统美德、家国情怀及优秀人物故事。<br/> ⑨传统文化的创造性转化、创新性发展及职业应用。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持立德树人和文化育人，通过经典诵读、案例赏析、实践体验和项目展示，使学生能够识别中华优秀传统文化的主要内容，理解其基本精神并进行简单表达与应用。注重培养学生尊重传统、崇德向善、诚实守信、勤劳敬业和热爱祖国的品质，引导学生自觉传承中华优秀传统文化，增强民族自豪感和文化自信。</p> | 20   |

## (二) 专业课程

### 1. 专业基础课

| 序号 | 课程名称   | 主要教学内容和要求   | 参考课时 |
|----|--------|---|------|
| 1  | 市场营销基础 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解市场营销的基本概念、基本原理和主要工作流程，掌握市场调查、市场细分、目标市场选择、产品定价、渠道与促销等基础知识，具备分析简单市场问题和开展基础营销活动的的能力，培养客户意识、诚信经营意识、创新意识和团队协作精神。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①市场营销的基本概念、功能及市场营销环境。<br/> ②消费者需求、购买行为及市场调查方法。<br/> ③市场细分、目标市场选择和市场定位。<br/> ④产品组合、品牌、包装及产品生命周期。<br/> ⑤产品定价的基本方法与常见策略。<br/> ⑥销售渠道选择、商品流通及终端管理。<br/> ⑦广告、人员推销、营业推广和公共关系。<br/> ⑧网络营销、新媒体营销及客户关系维护基础。</p> | 38   |

|   |      |   |    |
|---|------|---|----|
|   |      | <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论联系实际，通过案例分析、市场调查、情境模拟和营销策划等活动，使学生能够识别消费者基本需求，开展简单市场调查，协助完成产品定位、定价、促销和客户维护等基础任务。注重培养学生诚实守信、文明沟通、服务客户和团队协作的职业素养，提升适应市场营销与商品销售岗位的基本能力。</p>   |    |
| 2 | 服务礼仪 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解服务礼仪的基本知识和职业规范，掌握仪容仪表、言谈举止、接待沟通及常见服务场景中的礼仪要求，具备开展基础接待、客户沟通和服务工作的能力，培养文明礼貌、尊重他人、诚实守信和主动服务的职业意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①服务礼仪的基本概念、作用及职业形象要求。</li> <li>②仪容、仪表、仪态及职业着装规范。</li> <li>③称呼、问候、介绍、握手和名片使用礼仪。</li> <li>④电话、网络及面对面沟通礼仪。</li> <li>⑤来访接待、引导、递送、座次及送别礼仪。</li> <li>⑥商场、酒店、银行、办公等常见服务场景礼仪。</li> <li>⑦客户投诉接待与简单服务冲突处理。</li> <li>⑧不同地区、民族及涉外服务礼仪常识。</li> </ol> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持学练结合，通过示范训练、情境模拟和岗位实践，使学生能够规范个人仪表和服务行为，正确运用常见接待与沟通礼仪，妥善处理简单客户需求和服务问题。注重培养学生文明有礼、尊重包容、耐心细致和团队协作的职业素养，提升适应现代服务岗位的基本能力。</p> | 80 |
| 3 | 客户服务 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解客户服务的基本知识、工作流程和岗位规范，掌握客户接待、需求识别、沟通协调、投诉处理及客户关系维护等基础方法，具备处理常见客户服务业务的能力，培养服务意识、沟通意识、责任意识和团队协作精神。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①客户服务的基本概念、岗位职责及工作流程。</li> <li>②客户类型、客户需求及基本服务心理。</li> <li>③现场、电话和网络客户接待与沟通技巧。</li> <li>④客户信息登记、咨询解答及业务受理。</li> <li>⑤客户异议、投诉及一般服务纠纷处理。</li> <li>⑥客户回访、满意度调查及客户关系维护。</li> <li>⑦客户服务质量评价与常见服务问题改进。</li> <li>⑧客户信息保护、服务规范及职业道德。</li> </ol>  | 80 |

|   |       |  |     |
|---|-------|--|-----|
|   |       | <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论与实践相结合，通过案例分析、角色扮演和情境模拟，使学生能够规范接待客户，准确了解客户需求，完成咨询解答、业务受理和客户回访等基础任务，妥善处理常见投诉和服务问题。注重培养学生耐心细致、文明沟通、诚实守信和保护客户信息的职业素养，提升适应客户服务岗位的基本能力。</p>   |     |
| 4 | 管理学基础 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>掌握管理学基本理论、核心职能和企业运营管理基础，提升团队协作、沟通协调及基础管理能力，树立现代管理、合规经营和责任意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①管理学基本原理及计划、组织、领导、控制等管理职能；<br/>②企业组织架构、中小企业运营及财务管理基础；<br/>③企业内部控制、管理伦理与合规经营；<br/>④团队建设、人员管理及商务沟通；<br/>⑤企业运营与财会工作的协同关系。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>①能运用管理学基本原理分析企业运营中的常见问题；<br/>②能开展基础团队协作、沟通协调及管理辅助工作；<br/>③能协助完成基础财务管控和内部控制执行工作；<br/>④树立规范管理、诚实守信、协作负责的职业素养。合规意识。</p> | 110 |
| 5 | 经济学基础 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>掌握经济学基本理论和市场经济运行规律，提升分析企业经营环境及解读财税、金融政策的能力，树立市场经济思维、风险意识和合规经营意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①经济学基本概念及基本分析方法；<br/>②市场供求、价格形成、消费者行为与生产成本；<br/>③市场结构、资源配置及企业经营决策基础；<br/>④国民收入、经济增长、就业与通货膨胀；<br/>⑤财政税收、货币金融及宏观经济调控政策。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>①能运用经济学基本原理分析常见经济现象；<br/>②能理解市场变化与企业经营、财务活动之间的关系；<br/>③能初步解读财税、金融及宏观调控政策；<br/>④形成理性分析、合规经营和风险防范意识。</p>            | 148 |

## 2. 专业核心课

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求  | 参考课时 |
|----|------|--|------|
|    |      | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解广告策划的基本概念、工作流程和常见形式，掌握市场</p> |      |

|   |      |  |    |
|---|------|--|----|
| 1 | 广告策划 | <p>分析、目标受众定位、广告创意、媒介选择及效果评估等基础知识，具备参与简单广告策划与执行的能力，培养创新意识、市场意识、团队协作精神和诚信传播意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①广告的基本概念、类型、功能及传播特点。</li> <li>②市场环境、产品特点及目标受众分析。</li> <li>③广告目标确定、主题提炼与策划流程。</li> <li>④广告创意构思、文案撰写及视觉表达基础。</li> <li>⑤平面、短视频、直播及新媒体广告形式。</li> <li>⑥广告媒介选择、投放安排及预算基础。</li> <li>⑦广告活动执行、传播数据收集与效果分析。</li> <li>⑧广告法律规范、消费者权益保护及职业道德。</li> </ol> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论与实践相结合，通过案例分析、创意训练和项目实训，使学生能够根据产品和受众特点完成简单广告主题提炼、文案撰写、媒介选择和活动方案设计。注重培养学生创新表达、诚信传播、版权保护和团队协作意识，提升适应广告策划、新媒体推广及营销辅助岗位的基本能力。</p>                           | 80 |
| 2 | 语音语调 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解普通话语音语调的基本知识，掌握声母、韵母、声调、语流音变及朗读表达等基础技能，具备较为准确、清晰、自然地进行口语表达和岗位交流的能力，培养规范用语、文明表达和自信沟通意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①普通话声母、韵母、声调及音节结构。</li> <li>②易错音、方音辨正及常见发音问题训练。</li> <li>③轻声、儿化、变调、停连、重音等语流音变。</li> <li>④语速、语气、节奏及情感表达。</li> <li>⑤词语、句子、短文及不同体裁材料的朗读训练。</li> <li>⑥自我介绍、接待问候、产品介绍等职业口语训练。</li> <li>⑦电话、现场及网络沟通中的语音语调运用。</li> <li>⑧普通话水平测试相关基础训练。</li> </ol> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持示范、模仿与反复训练相结合，通过听辨、跟读、朗读、情境表达等方式，使学生能够纠正常见发音问题，较准确地运用普通话进行朗读和交流。注重强化职业场景中的口语表达训练，培养学生用语规范、表达清楚、语气得体 and 主动沟通的职业素养。</p> | 38 |
|   |      | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解客户沟通的基本知识、原则和常用方法，掌握客户需求识别、语言表达、倾听反馈、异议处理及关系维护等基础技能，具备在不同服务场景中开展有效沟通的能力，培养服务意识、诚</p>   |    |

|   |      |  |     |
|---|------|--|-----|
| 3 | 客户沟通 | <p>信意识、合作意识和职业责任感。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①客户沟通的基本概念、作用及基本原则。</li> <li>②客户类型、消费心理及常见沟通需求。</li> <li>③倾听、提问、表达、反馈等基本沟通技巧。</li> <li>④现场、电话、网络等不同渠道的沟通方法。</li> <li>⑤客户咨询解答、需求确认及信息记录。</li> <li>⑥客户异议、抱怨和常见投诉的沟通处理。</li> <li>⑦客户回访、关系维护及服务满意度提升。</li> <li>⑧客户信息保护、沟通礼仪及职业规范。</li> </ol> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论与实践相结合，通过案例分析、角色扮演和情境模拟，使学生能够准确理解客户需求，规范开展咨询解答、信息确认、异议处理和客户回访等基础工作。注重培养学生耐心倾听、文明表达、尊重客户、保守信息和团队协作的职业素养，提升适应客户服务与销售岗位的基本沟通能力。</p>   | 57  |
| 4 | 商务谈判 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解商务谈判的基本概念、原则和流程，掌握谈判准备、信息收集、沟通表达、方案协商及合同确认等基础知识，具备参与简单商务谈判和处理常见沟通问题的能力，培养诚信意识、合作意识、规则意识和风险防范意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①商务谈判的基本概念、类型、原则及主要流程。</li> <li>②谈判目标确定、资料收集、人员分工与方案准备。</li> <li>③商务沟通、倾听、提问、表达和说服技巧。</li> <li>④价格、数量、交货、付款和售后等常见谈判内容。</li> <li>⑤谈判开局、磋商、让步、成交及结束方法。</li> <li>⑥商务礼仪、跨文化沟通及常见谈判禁忌。</li> <li>⑦谈判记录、协议确认及合同基础知识。</li> <li>⑧谈判中的诚信规范、法律风险与职业道德。</li> </ol> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论与实践相结合，通过案例分析、角色扮演和模拟谈判，使学生能够完成简单谈判准备，规范表达诉求，参与条件协商并记录谈判结果。注重培养学生理性沟通、诚实守信、尊重合作、遵守规则和团队协作的职业素养，提升适应销售、采购及客户服务岗位的基本谈判能力。</p> | 120 |
|   |      | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解企业管理的基本概念、主要职能和组织运行方式，掌握计划、组织、人员、领导和控制等基础知识，具备分析企业简单</p>   |     |

|   |        |  |    |
|---|--------|--|----|
| 5 | 企业管理基础 | <p>管理问题和参与基础管理工作的能力，培养责任意识、团队意识、质量意识和规范管理意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①企业及企业管理的基本概念、类型与主要职能。<br/> ②企业组织结构、部门设置及岗位职责。<br/> ③企业计划制定、目标分解与工作安排。<br/> ④人员管理、团队建设及沟通协调。<br/> ⑤生产、质量、成本和安全等基础管理。<br/> ⑥市场营销、财务和客户服务等基本业务管理。<br/> ⑦企业制度、内部控制及风险防范基础。<br/> ⑧企业文化、职业道德与社会责任。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论联系实际，通过案例分析、情境模拟和任务训练，使学生能够识别企业常见组织形式和岗位职责，参与简单计划制定、团队协作和基础管理工作。注重培养学生遵章守纪、诚实守信、沟通协作和认真负责的职业素养，提升适应企业基层管理与服务岗位的基本能力。</p>  | 38 |
| 6 | 商品学基础  | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解商品及商品学的基本知识，掌握商品分类、质量、标准、检验、包装、储存与养护等基础内容，具备识别常见商品、判断商品基本质量和开展简单商品管理的能力，培养质量意识、安全意识、诚信经营意识和服务意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①商品的概念、属性、分类原则及商品编码基础。<br/> ②商品质量的基本要求、影响因素及质量管理常识。<br/> ③商品标准、质量认证及常见认证标志。<br/> ④商品检验的基本方法、程序和质量指标。<br/> ⑤商品包装的功能、分类、标志与标签要求。<br/> ⑥商品储存、运输、养护及安全管理。<br/> ⑦食品、服装、日用百货、家用电器等常见商品知识。<br/> ⑧商品选购、验收、保管及售后服务基础。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论联系实际，通过实物观察、案例分析和实践操作，使学生能够识别常见商品类别及质量标志，初步判断商品质量、包装和标签是否符合基本要求，完成简单商品验收、储存和养护任务。注重培养学生诚实守信、规范经营、绿色消费和安全生产意识，提升适应商品流通与服务岗位的基本职业能力。</p> | 40 |

|   |          |  |     |
|---|----------|--|-----|
| 7 | 会计信息系统应用 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>掌握用友会计软件的基本功能、操作流程和应用方法，具备运用会计信息系统完成企业基础账务处理、工资与固定资产管理、期末处理及报表编制的能力，养成规范操作、数据安全和严谨细致的职业素养。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①用友会计软件安装、系统管理、用户设置及账套建立；<br/>         ②基础档案设置、会计科目设置及期初余额录入；<br/>         ③总账系统凭证填制、审核、记账、账簿查询及出纳管理；<br/>         ④应收应付、工资、固定资产等业务模块的基本操作；<br/>         ⑤期末转账、对账、结账及财务报表编制与输出；<br/>         ⑥会计数据备份、恢复及系统日常维护。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>①能根据企业资料建立账套并完成基础信息设置；<br/>         ②能运用用友软件完成日常经济业务的凭证处理和账簿管理；<br/>         ③能完成工资、固定资产、往来业务及期末结转等基本操作；<br/>         ④能编制和输出基本财务报表，并进行账证、账账和账表核对；<br/>         ⑤能规范进行数据备份与维护，保障会计数据准确、安全和完整。</p> | 114 |
|---|----------|--|-----|

### 3. 专业拓展课

| 序号 | 课程名称       | 主要教学内容和要求   | 参考课时 |
|----|------------|---|------|
| 1  | 沙盘模拟企业经营实训 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解企业经营的基本流程和岗位分工，掌握沙盘模拟中的生产、采购、销售、资金和财务等基本操作，具备参与企业经营决策、记录经营业务和开展团队协作的能力，养成成本意识、风险意识和责任意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①沙盘模拟规则、企业组建及岗位职责；<br/>         ②经营目标制定、资金筹集与年度经营计划；<br/>         ③产品研发、原材料采购、生产组织与库存管理；<br/>         ④市场开拓、订单选择、产品销售及营销投放；<br/>         ⑤资金收支、成本费用、利润核算及经营报表；<br/>         ⑥经营成果分析、风险识别与团队协作。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>①能按照岗位职责参与企业模拟经营；</p> | 28   |

|   |          |   |    |
|---|----------|---|----|
|   |          | <p>②能完成采购、生产、销售和资金管理等基础操作；</p> <p>③能规范记录经营数据并编制简单经营报表；</p> <p>④能根据经营结果进行简单分析和调整；</p> <p>⑤能与团队成员协作完成经营任务，遵守实训规则。</p>   |    |
| 2 | 电子商务综合实训 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>综合运用电子商务平台运营、商品管理、网络营销、订单处理、客户服务和数据分析等知识与技能，掌握电子商务业务的基本流程，具备完成网店基础运营和常见岗位任务的能力，培养诚信经营、团队协作、创新实践和风险防范意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①电子商务平台账号注册、店铺开设及基础设置。</p> <p>②商品选品、信息采集、图片处理、详情页制作与发布。</p> <p>③店铺页面维护、商品分类及促销活动设置。</p> <p>④订单审核、支付确认、物流跟踪及退换货处理。</p> <p>⑤客户咨询、售前售后服务及评价管理。</p> <p>⑥网络推广、短视频、直播及新媒体营销基础。</p> <p>⑦店铺访问量、成交量、转化率等基础数据分析。</p> <p>⑧电子商务项目分工、运营复盘及成果展示。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持任务驱动和项目实践相结合，通过模拟店铺运营和综合项目训练，使学生能够完成商品发布、店铺维护、订单处理、客户服务、网络推广和简单数据分析等任务。注重培养学生诚信守法、规范经营、保护信息、沟通协作和解决实际问题的职业素养，提升适应电子商务运营与服务岗位的综合实践能力。</p> | 56 |
| 3 | 用友软件技能实训 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解会计信息系统和用友会计软件的基本功能，掌握主要业务模块的操作方法，具备运用软件完成企业基本经济业务处理的能力，养成规范操作、认真细致和数据安全意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①用友会计软件的功能结构、业务流程及账套管理；</p> <p>②总账系统初始化、凭证处理、记账、结账及账簿查询；</p> <p>③工资、固定资产、应收款和应付款等模块操作；</p> <p>④采购、销售、库存及存货核算等购销存业务处理；</p> <p>⑤财务报表编制、输出及简单财务数据查询；</p> <p>⑥课证融通相关知识与职业技能等级证书训练。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>①能建立账套并完成基础档案和期初数据设置；</p> <p>②能运用总账系统完成日常账务及期末处理；</p>   | 28 |

|   |          |  |    |
|---|----------|--|----|
|   |          | <p>③能完成工资、固定资产和往来业务的基本操作；</p> <p>④能处理简单购销存业务并编制基础财务报表；</p> <p>⑤能按职业技能等级证书要求完成相关操作任务。</p>   |    |
| 4 | 商贸综合技能模块 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>综合运用商品、营销、零售、客户服务、电子商务及商务沟通等知识与技能，掌握商贸企业常见业务流程和岗位操作方法，具备完成商品销售、客户接待、门店运营、网络营销等基础任务的能力，培养诚信经营、服务客户、团队协作和安全生产意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①商品认知、分类、质量判断、验收与养护。</p> <p>②顾客接待、需求分析、商品介绍与销售服务。</p> <p>③商品陈列、标价、促销执行与门店基础管理。</p> <p>④收银结算、票据处理、库存盘点与补货。</p> <p>⑤客户咨询、异议处理、投诉接待与关系维护。</p> <p>⑥市场调查、营销策划及基础商务谈判。</p> <p>⑦网店运营、商品发布、订单处理与网络推广。</p> <p>⑧商贸项目分工、业务协作、数据整理与成果展示。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持任务驱动、情境模拟和项目实训相结合，使学生能够按照岗位流程完成商品验收、陈列销售、收银结算、客户服务、库存管理和网络营销等综合任务。注重培养学生文明服务、诚实守信、规范操作、沟通协作和解决实际问题的职业素养，提升适应商贸流通、零售服务及电子商务岗位的综合实践能力。</p> | 56 |
| 5 | 校内跟岗实习模块 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>通过校内模拟或真实工作情境，使学生了解专业相关岗位的工作内容、业务流程和职业规范，综合运用所学知识 with 技能完成基础岗位任务，提升岗位适应、沟通协作和实际操作能力，培养责任意识、服务意识和良好职业习惯。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①实习岗位认知、工作职责及安全纪律教育。</p> <p>②岗位工作流程、操作规范及质量要求。</p> <p>③专业基础技能在实际工作任务中的综合运用。</p> <p>④业务资料整理、信息记录及工作成果提交。</p> <p>⑤客户接待、沟通协调及团队协作。</p> <p>⑥常见工作问题识别与简单处理。</p> <p>⑦工作过程记录、岗位轮换及任务总结。</p> <p>⑧职业道德、劳动精神和岗位责任教育。</p> <p><b>【教学要求】</b></p>   | 56 |

|   |            |   |     |
|---|------------|---|-----|
|   |            | <p>坚持岗位导向和实践育人，通过任务训练、岗位轮换和过程指导，使学生能够遵守实习纪律和安全规范，按要求完成基础工作任务，规范整理业务资料并开展简单沟通协作。注重培养学生爱岗敬业、诚实守信、认真负责和吃苦耐劳的职业品质，提升适应后续岗位实习和就业的基本能力。</p>   |     |
| 6 | 电商平台岗位实践模块 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>通过电商平台岗位实践，使学生了解平台运营、商品管理、订单处理、客户服务及营销推广等岗位的工作内容和业务流程，综合运用所学知识完成基础岗位任务，提升平台操作、沟通协作和问题处理能力，培养诚信经营、服务客户和规范操作意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①电商平台岗位认知、职责分工及工作规范。</li> <li>②店铺基础设置、页面维护及商品分类管理。</li> <li>③商品信息采集、图片处理、详情页制作与发布。</li> <li>④订单审核、支付确认、发货跟踪及退换货处理。</li> <li>⑤客户咨询、售前售后服务及评价管理。</li> <li>⑥促销活动设置、网络推广及内容发布。</li> <li>⑦访问量、成交量、转化率等基础运营数据整理。</li> <li>⑧岗位任务记录、团队协作、运营复盘与成果展示。</li> </ol> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持岗位导向和任务驱动，通过电商平台模拟或真实项目实践，使学生能够按照岗位流程完成商品发布、店铺维护、订单处理、客户服务和基础推广等任务，初步整理和分析运营数据。注重培养学生诚信守法、文明沟通、保护客户信息、团队协作和认真负责的职业素养，提升适应电商平台运营与服务岗位的实践能力。</p> | 84  |
| 7 | 管理经济学      | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解管理经济学的基本知识，掌握企业供求、成本、收益和定价等基础分析方法，具备运用简单经营数据辅助企业经营管理的能 力，树立成本效益、市场竞争和风险防范意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①企业需求、供给、市场价格及其影响因素；</li> <li>②生产要素投入、产量变化及成本收益分析；</li> <li>③市场结构、产品定价及生产经营决策基础；</li> <li>④企业投融资、风险与收益的基本知识；</li> <li>⑤财税政策对企业生产经营活动的基本影响；</li> <li>⑥经营数据整理、成本控制及简单决策分析。</li> </ol> <p><b>【教学要求】</b></p>   | 114 |

|   |        |   |    |
|---|--------|---|----|
|   |        | <p>①能运用供求原理分析简单市场现象；</p> <p>②能计算并比较企业基本成本、收入和利润数据；</p> <p>③能根据简单资料分析产品定价和生产经营问题；</p> <p>④能整理经营数据并协助开展成本控制工作；</p> <p>⑤能认识财税政策和经营风险对企业决策的影响。</p>  |    |
| 8 | 商品经济学  | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解商品及商品经济的基本知识，掌握商品分类、质量、标准、检验、包装和储存等基础内容，具备识别常见商品、判断基本质量要求和开展简单商品管理的能力，养成质量意识、安全意识和规范经营意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①商品经济、商品概念、属性及使用价值与价值；</p> <p>②商品分类原则、分类方法及商品编码；</p> <p>③商品质量、影响因素及质量管理基础；</p> <p>④商品标准、质量认证及常见认证标志；</p> <p>⑤商品检验方法、程序及基本质量指标；</p> <p>⑥商品包装、标签标识及相关规范；</p> <p>⑦商品储存、养护及安全管理；</p> <p>⑧食品、服装、日用百货、家用电器等常见商品知识。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>①能识别常见商品类别及基本编码；</p> <p>②能判断常见商品的质量、包装和标识是否符合基本要求；</p> <p>③能按规定开展简单商品验收、储存和养护；</p> <p>④能识别常见质量认证标志并了解其用途；</p> <p>⑤能结合区域产业特点介绍典型商品的基本特性和管理要求。</p> | 76 |
| 9 | 通信运营管理 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解通信运营企业的基本业务、组织结构和运营流程，掌握客户服务、业务受理、套餐管理、渠道运营及基础数据分析等知识，具备完成通信业务咨询、办理和运营辅助工作的能力，培养服务意识、规范意识、团队协作精神和信息安全意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①通信行业基础知识、主要业务及运营模式。</p> <p>②通信运营企业组织结构、岗位职责及工作流程。</p> <p>③客户需求分析、业务咨询与套餐推荐。</p> <p>④入网、缴费、套餐变更、业务开通与取消等业务受理。</p> <p>⑤营业厅、代理渠道及线上渠道的基础运营管理。</p> <p>⑥客户投诉处理、客户回访及关系维护。</p>  | 76 |

|    |      |  |    |
|----|------|--|----|
|    |      | <p>⑦业务量、客户量、服务质量等基础运营数据整理与分析。</p> <p>⑧通信服务规范、消费者权益保护及客户信息安全。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论与实践相结合，通过案例分析、业务模拟和岗位训练，使学生能够规范开展通信业务咨询、受理、套餐介绍和客户服务，完成简单运营数据整理和渠道维护任务。注重培养学生文明服务、诚实守信、保护客户信息、遵守操作规范和团队协作的职业素养，提升适应通信营业服务与运营管理辅助岗位的基本能力。</p>  |    |
| 10 | 推销技巧 | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解推销工作的基本概念、流程和岗位要求，掌握顾客接近、需求分析、商品介绍、异议处理及成交促成等基础方法，具备开展简单商品推销和客户沟通的能力，培养诚信经营、主动服务、团队协作和职业责任意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①推销的基本概念、作用、类型及工作流程。</p> <p>②顾客类型、消费心理及购买需求分析。</p> <p>③顾客寻找、接近及建立信任的方法。</p> <p>④商品特点、卖点提炼及推销话术设计。</p> <p>⑤商品展示、利益说明及推销沟通技巧。</p> <p>⑥顾客异议识别、询问处理及成交促成。</p> <p>⑦售后回访、客户关系维护及二次销售。</p> <p>⑧推销礼仪、消费者权益保护及职业道德。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论与实践相结合，通过案例分析、角色扮演和情境模拟，使学生能够根据顾客需求介绍商品，运用基本推销方法处理常见异议并促成简单交易。注重培养学生文明沟通、诚实守信、尊重顾客、规范销售和团队协作的职业素养，提升适应商品销售与客户服务岗位的基本能力。</p> | 38 |
|    |      | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解消费心理学的基本知识，掌握消费者需求、动机、认知、情绪及购买行为等基础内容，具备识别消费者心理特点、分析简单消费行为和开展针对性服务的能力，培养以客户为中心、诚信经营和理性营销意识。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①消费心理学的基本概念、研究内容及作用。</p> <p>②消费者需要、购买动机及消费行为特点。</p> <p>③消费者的认知、情绪、态度与购买决策。</p> <p>④不同年龄、性别、职业及消费群体的心理特点。</p>   |    |

|    |       |  |    |
|----|-------|--|----|
| 11 | 消费心理学 | <p>⑤商品名称、品牌、包装、价格与消费心理。</p> <p>⑥购物环境、服务方式、广告与促销对消费行为的影响。</p> <p>⑦顾客类型识别、需求分析及基本沟通方法。</p> <p>⑧网络消费、新媒体消费及理性消费基础。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论联系实际，通过案例分析、消费观察和情境模拟，使学生能够识别常见消费者类型，分析基本购买动机和消费行为，并根据顾客特点开展商品介绍与服务。注重培养学生尊重顾客、诚信营销、保护隐私和理性引导消费的职业素养，提升适应销售、营销和客户服务岗位的基本能力。</p>  | 38 |
| 12 | 公共关系  | <p><b>【教学目标】</b></p> <p>了解公共关系的基本概念、作用和工作流程，掌握公众沟通、形象塑造、活动策划、媒介联系及危机应对等基础知识，具备开展简单公共关系事务和沟通协调工作的能力，培养责任意识、合作意识、诚信意识和良好职业形象。</p> <p><b>【教学内容】</b></p> <p>①公共关系的基本概念、职能及工作原则。</p> <p>②组织形象、公众分类及公共关系调查。</p> <p>③内部沟通、员工关系及团队协作。</p> <p>④客户、社区、政府及合作单位关系维护。</p> <p>⑤新闻宣传、媒体沟通及新媒体公共关系。</p> <p>⑥公共关系活动的策划、组织与实施。</p> <p>⑦突发事件、舆情及简单危机沟通处理。</p> <p>⑧公共关系礼仪、职业道德与信息传播规范。</p> <p><b>【教学要求】</b></p> <p>坚持理论与实践相结合，通过案例分析、情境模拟和活动策划，使学生能够识别不同公众需求，开展基础沟通协调、关系维护和宣传活动，协助处理一般公共关系问题。注重培养学生文明表达、诚实守信、顾全大局、团队协作和信息保密意识，提升适应企业宣传、客户服务及综合事务岗位的基本能力。</p> | 80 |

## （五）岗位实习管理制度

### 1. 实习时间

严格遵照《职业教育专业教学标准-2025年修（制）订》要求制定本专业岗位实习管理制度，实习时间累计不超过6个月，根据教学与企业实际集中或分阶段安排，其中校外企业岗位实习时间一般不超过3个月，实现实习全流程规范管理。

## 2. 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、福建天兴教育超市有限公司。

## 3. 实习要求

按照岗位实习管理制度要求，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. 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

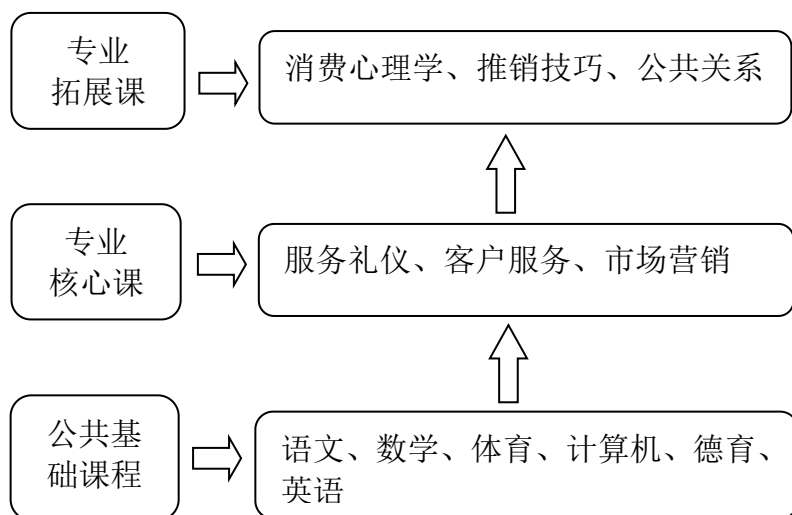
学校按照顶岗实习管理制度要求，组织学生到相应实习岗位，相对独立参与顶岗实习活动。旨在培养学生具备实践岗位独立工作能力。学生通过企业顶岗实习巩固和加强在校期间所学的各种知识和技能，并加以深化；接触和了解社会对本专业职业岗位的具体要求，提高专业理论水平和操作技能水平，提高自身的综合职业素养，为今后的就业、创业打下坚实基础。

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

| 课程类别                   | 课程性质  |    | 总学分    | 总学时  | 理论   | 实践   |
|------------------------|-------|----|--------|------|------|------|
| 公共基础课程                 | 必修    |    | 58     | 1051 | 813  | 238  |
|                        | 选修    |    | 10     | 173  | 173  | 0    |
| 专业课程                   | 专业基础课 | 必修 | 25     | 296  | 240  | 56   |
|                        | 专业核心课 | 必修 | 27     | 803  | 288  | 515  |
|                        | 专业拓展课 | 必修 | 26     | 308  | 0    | 308  |
|                        |       | 选修 | 15     | 266  | 90   | 176  |
| 综合素养课                  |       | 必修 | 18     | 479  | 71   | 408  |
| 合计                     |       |    | 179    | 3376 | 1675 | 1701 |
| 公共基础课学时占比 (占总学时 1/3)   |       |    | 36.26% |      |      |      |
| 实践性教学学时占比 (占总学时 50%以上) |       |    | 50.39% |      |      |      |
| 选修课学时占比 (不少于 10%)      |       |    | 13.00% |      |      |      |

### (二) 《通信运营服务》专业教学计划

**《通信运营服务》专业 25 级教学计划表**

招生对象：初中毕业生或具有同等学力者

学制：三年

适用时间：2025-2028年

| 课程类别    | 序号            | 课程名称                   | 学<br>分     | 学 时 数       |            |             | 考<br>试<br>(<br>学<br>期) | 各学期周学时    |           |           |           |           |          |          |  |
|---------|---------------|------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|--|
|         |               |                        |            | 计<br>划      | 理<br>论     | 实<br>践      |                        | 第一学年      |           | 第二学年      |           | 第三学年      |          |          |  |
|         |               |                        |            |             |            |             |                        | 一<br>18   | 二<br>19   | 三<br>19   | 四<br>19   | 五<br>20   | 六<br>20  |          |  |
| 公共基础课程  | 必修            | 1 中国特色社会主义             | 2          | 36          | 36         |             | 1                      | 2         |           |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 2 心理健康与职业生涯            | 2          | 38          | 38         |             | 2                      |           | 2         |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 3 哲学与人生                | 2          | 38          | 38         |             | 3                      |           |           | 2         |           |           |          |          |  |
|         |               | 4 职业道德与法治              | 2          | 38          | 38         |             | 4                      |           |           |           | 2         |           |          |          |  |
|         |               | 5 习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本 | 1          | 18          | 18         |             |                        | 1         |           |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 6 历史                   | 4          | 74          | 74         |             |                        | 2         | 2         |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 7 语文                   | 9          | 168         | 168        |             | 1-3                    | 3         | 3         | 3         |           |           |          |          |  |
|         |               | 8 数学                   | 8          | 149         | 149        |             | 1.2.4                  | 3         | 3         |           | 2         |           |          |          |  |
|         |               | 9 英语                   | 6          | 112         | 112        |             | 1-3                    | 2         | 2         | 2         |           |           |          |          |  |
|         |               | 10 信息技术                | 6          | 114         | 56         | 58          |                        |           | 6         |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 11 体育与健康               | 11         | 190         | 18         | 172         |                        | 2         | 2         | 2         | 2         | 2         | 2        |          |  |
|         |               | 12 艺术（音乐/美术）           | 2          | 38          | 30         | 8           |                        |           |           | 2         |           |           |          |          |  |
|         |               | 13 劳动教育                | 2          | 38          | 38         |             |                        |           | 1         |           | 1         |           |          |          |  |
| 限定选修    |               | 1 职业素养                 | 1          | 20          | 20         |             |                        |           |           |           |           |           |          | 1        |  |
|         |               | 2 中华优秀传统文化             | 1          | 20          | 20         |             |                        |           |           |           |           |           |          | 1        |  |
|         |               | 3 语文（职业模块）             | 3          | 57          | 57         |             |                        |           |           |           | 3         |           |          |          |  |
|         |               | 4 数学（拓展模块）             | 2          | 38          | 38         |             |                        |           |           | 2         |           |           |          |          |  |
|         |               | 5 英语（职业模块）             | 2          | 38          | 38         |             |                        |           |           | 2         |           |           |          |          |  |
| 合计      |               |                        | <b>68</b>  | <b>1224</b> | <b>986</b> | <b>238</b>  |                        | <b>15</b> | <b>21</b> | <b>13</b> | <b>12</b> | <b>4</b>  | <b>0</b> |          |  |
| 专业课程    | 专业基础课         | 必修                     | 1 市场营销基础   | 2           | 38         | 20          | 18                     | 1         | 3         |           |           |           |          |          |  |
|         |               |                        | 2 客户服务     | 4           | 80         | 40          | 40                     | 5         |           |           |           |           | 4        |          |  |
|         |               |                        | 3 服务礼仪     | 4           | 80         | 30          | 50                     | 5         |           |           |           |           | 4        |          |  |
|         |               |                        | 4 管理学基础    | 6           | 110        | 90          | 20                     | 1、2       | 4         | 2         |           |           |          |          |  |
|         |               |                        | 5 经济学基础    | 8           | 148        | 130         | 18                     | 1.2.4     | 4         | 2         |           | 2         |          |          |  |
|         | 小计            |                        |            | <b>25</b>   | <b>456</b> | <b>310</b>  | <b>146</b>             |           | <b>11</b> | <b>4</b>  | <b>0</b>  | <b>2</b>  | <b>8</b> | <b>0</b> |  |
|         | 专业核心课         | 必修                     | 1 语音语调     | 2           | 38         | 4           | 34                     | 4         |           |           |           | 2         |          |          |  |
|         |               |                        | 2 会计信息系统应用 | 6           | 114        | 29          | 85                     | 2-3       |           | 2         | 4         |           |          |          |  |
|         |               |                        | 3 客户沟通     | 3           | 57         | 27          | 30                     | 4         |           |           |           | 2         |          |          |  |
|         |               |                        | 4 商务谈判     | 7           | 120        | 30          | 90                     | 5         |           |           |           |           |          | 6        |  |
|         |               |                        | 5 广告策划     | 4           | 80         | 30          | 50                     | 5         |           |           |           |           |          | 4        |  |
|         |               |                        | 6 企业管理基础   | 2           | 38         | 30          | 8                      | 3         |           |           | 2         |           |          |          |  |
|         |               |                        | 7 商品学基础    | 2           | 40         | 10          | 30                     | 2         |           | 2         |           |           |          |          |  |
| 小计      |               |                        | <b>27</b>  | <b>487</b>  | <b>160</b> | <b>327</b>  |                        | <b>0</b>  | <b>4</b>  | <b>6</b>  | <b>4</b>  | <b>10</b> | <b>0</b> |          |  |
| 专业拓展课   | 必修            | 1 沙盘模拟企业经营实训           | 2          | 28          | 0          | 28          | 6                      |           |           |           |           |           |          | 1周       |  |
|         |               | 2 用友软件技能实训             | 2          | 28          | 0          | 28          | 3                      |           |           | 1周        |           |           |          |          |  |
|         |               | 3 电子商务综合实训             | 3          | 56          | 0          | 56          | 2.5                    |           | 1周        |           |           |           | 1周       |          |  |
|         |               | 4 商贸综合技能模块             | 3          | 56          | 0          | 56          | 6                      |           |           |           |           |           |          | 2周       |  |
|         |               | 5 电商平台岗位实践模块           | 5          | 84          | 0          | 84          | 6                      |           |           |           |           |           |          | 3周       |  |
|         |               | 6 校内跟岗实习模块             | 3          | 56          | 0          | 56          | 6                      |           |           |           |           |           |          | 2周       |  |
|         |               | 7 推销技巧                 | 2          | 38          | 20         | 18          | 1                      | 2         |           |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 8 公共关系                 | 4          | 80          | 20         | 60          | 5                      |           |           |           |           |           | 4        |          |  |
|         |               | 9 消费心理学                | 2          | 38          | 18         | 20          | 4                      |           |           |           | 4         |           |          |          |  |
|         | 限定选修          |                        | 1 通信运营管理   | 4           | 76         | 30          | 46                     | 3         |           |           | 4         |           |          |          |  |
| 2 商品经济学 |               |                        | 4          | 76          | 30         | 46          | 3                      |           |           | 4         |           |           |          |          |  |
| 3 管理经济学 |               |                        | 6          | 114         | 30         | 84          | 4                      |           |           |           | 6         |           |          |          |  |
| 小计      |               |                        | <b>41</b>  | <b>730</b>  | <b>148</b> | <b>582</b>  |                        | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>8</b>  | <b>10</b> | <b>4</b>  |          |          |  |
| 合计      |               |                        | <b>93</b>  | <b>1673</b> | <b>618</b> | <b>1055</b> |                        | <b>13</b> | <b>8</b>  | <b>14</b> | <b>16</b> | <b>22</b> |          |          |  |
| 综合素养课   | 必修            | 1 入学教育及军训              | 2          | 56          | 14         | 42          |                        | 2周        |           |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 2 养成教育                 | 2          | 37          | 37         |             |                        | 1         |           | 1         |           |           |          |          |  |
|         |               | 3 安全教育                 | 1          | 20          | 20         |             |                        |           |           |           |           |           | 1        |          |  |
|         |               | 4 认知实习                 |            | 6           | 0          | 6           |                        |           |           |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 5 岗位实习                 | 12         | 360         | 0          | 360         |                        |           |           |           |           |           |          | 12周      |  |
|         |               | 6 毕业教育                 | 1          |             |            |             |                        |           |           |           |           |           |          | 1周       |  |
| 合计      |               |                        | <b>18</b>  | <b>479</b>  | <b>71</b>  | <b>408</b>  |                        | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>  |          |          |  |
| 任意选修    |               | 1 社会实践                 | 1          | 28          | 28         | 0           |                        |           | 1周        |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 2 英语口语交际               | 4          | 75          | 30         | 45          | 1                      | 1         | 1         | 1         |           |           |          |          |  |
|         |               | 3 趣味数学                 | 2          | 38          | 18         | 20          |                        |           |           | 1         | 1         |           |          |          |  |
|         |               | 4 体育项目                 | 2          | 38          | 0          | 38          |                        |           |           |           |           |           | 2        |          |  |
|         |               | 5 人工智能概述               | 2          | 38          | 30         | 8           |                        |           | 2         |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 6 商务礼仪                 | 2          | 38          | 10         | 28          |                        | 2         |           |           |           |           |          |          |  |
|         |               | 7 硬笔书法                 | 2          | 38          | 0          | 38          |                        |           |           |           | 2         |           |          |          |  |
| 合计      |               |                        | <b>15</b>  | <b>293</b>  | <b>116</b> | <b>177</b>  |                        | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>4</b>  | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b> |          |  |
| 合计项目    | 学期课程门数        |                        |            |             |            |             |                        | 17        | 23        | 23        | 21        | 17        | 10       |          |  |
|         | 学期考试门数        |                        |            |             |            |             |                        | 7         | 6         | 6         | 4         | 0         | 0        |          |  |
|         | 学期周学时数        |                        |            |             |            |             |                        | 29        | 29        | 28        | 28        | 27        |          |          |  |
|         | 学期总学分/总学时/总周数 |                        | 179        | 3376        | 1675       | 1701        |                        | 21周       | 21周       | 20周       | 20周       | 20周       | 20周      |          |  |

## 八、实施保障

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

### (一)师资队伍

根据教育部颁发的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，以专业带头人为核心，以骨干教师和行业企业专家为支撑，选聘企业高级技术人员担任行业导师，建立定期开展专业（学科）教研机制，构建专兼结合的双师型教师团队，达到高标准的教师结构比例。

#### 1. 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。目前本专业在校学生数为 150 人，专业教师 9 人，均为本科以上学历，生师比为 16.7: 1；双师型教师 7 人，占比 77.78%。本专业现有高级讲师 3 名，高级职称教师比例为 33.33%；讲师 4 名，中级职称教师比例为 44.44%；整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业(学科)教研机制。

专业师资情况表

| 统计指标  | 总数 | 职称结构      |        |        |        |        | 学历结构  |       | 双师结构  |       |
|-------|----|-----------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|
|       |    | 正高级<br>讲师 | 高<br>讲 | 讲<br>师 | 助<br>讲 | 教<br>员 | 研究生   | 本科    | 高级    | 中级    |
| 人数    | 9  | 0         | 3      | 4      | 2      | 0      | 7     | 2     | 5     | 1     |
| 比例(%) | /  | 0         | 33.33  | 44.44  | 22.22  | 0      | 77.78 | 22.22 | 55.56 | 11.11 |

**专业教师一览表**

| 序号 | 教师  | 任教学科     | 职称   | 学历    | 学位 | 双师等级 |
|----|-----|----------|------|-------|----|------|
| 1  | 林 鹏 | 客户沟通     | 高级讲师 | 本科    | 硕士 | 高级   |
| 2  | 李 铃 | 电子商务基础   | 高级讲师 | 本科    | 硕士 | 高级   |
| 3  | 王博华 | 会计信息系统应用 | 高讲   | 本科    | 硕士 | 高级   |
| 4  | 郑芳舒 | 经济学基础    | 讲师   | 本科    | 学士 | 高级   |
| 5  | 陆泽锦 | 管理学基础    | 讲师   | 硕士研究生 | 硕士 | 高级   |
| 6  | 蔡文樱 | 商务谈判     | 讲师   | 硕士研究生 | 硕士 | 中级   |
| 7  | 林 昕 | 新媒体运营    | 助理讲师 | 硕士研究生 | 硕士 | 初级   |
| 8  | 江芸芸 | 市场营销基础   | 助理讲师 | 硕士研究生 | 硕士 |      |
| 9  | 孙佳烨 | 客户沟通     | 助理讲师 | 本科    | 学士 |      |

## 2. 专业带头人

本专业教学团队现有专业带头人教师 1 人，专业带头人具有本专业副高职称和较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外互呼叫中心、商务服务行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

| 序号 | 姓名 | 性别 | 专业带头人学科 | 职称   |
|----|----|----|---------|------|
| 1  | 李铃 | 女  | 通信运营服务  | 高级讲师 |

## 3. 专任教师

### (1) 基本要求

- ①具有大学本科及以上学历；
- ②具有教师资格证，并接受过职业教育教学方法论的培训；
- ③具有“双师”素质，或具备相关专业职业资格证书或企业实践经验。

### (2) 专业素质

- ①具有扎实的电子商务专业理论知识，能够从事《语音语调》《客户沟通》《推销技巧》《市场营销》《服务礼仪》等专业课程的理论

教学工作，同时，能够针对中职学生的特点做到因材施教。

②具有过硬的通信运营服务专业实际技能操作能力，中职教学除了重视理论教学之外，更强调实际技能操作能力的教学，作为专业教师必须掌握具备网络信息安全意识，遵守职业操作规范；具备良好的口头与书面表达能力，能高效对接上下游环节；拥有较强的团队协作精神，能在项目制学习与比赛中配合完成任务；

③具有良好的职业道德，了解通信法规，能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源。

④具有良好的语言文字表达能力、书写能力，能够很好掌握计算机操作技能和使用互联网。

⑤具有良好的管理能力和治学能力。

⑥具有良好的继续学习能力，能够与时俱进，能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革。

### （3）企业实践

能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

## 4. 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学

任务。根据需要聘请三大运营商技能导师，兼具呼叫中心企业背景、授课课程、实训指导、等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

| 序号 | 姓名  | 性别 | 企业名称          | 职务/岗位 |
|----|-----|----|---------------|-------|
| 1  | 陈丽萍 | 女  | 福建省电信技术有限责任公司 | 经理    |

## (二) 教学设施

### 1. 专业教室

配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，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。

| 教师类别  | 主要设备及功能  | 座位数 | 教室数量 |
|-------|--|-----|------|
| 多媒体教室 | 配备黑、SEEWOO 白板 1 套  | 56  | 3    |
|       | 多媒体计算机 1 台   |     |      |
|       | 投影设备 1 套   |     |      |
|       | 音响设备 1 套   |     |      |
|       | 标准课桌、椅 55 套  |     |      |
|       | 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. 校内实训室

#### (1) 电子商务综合实训室

配备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，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）。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

配备多媒体一套、台式一体机 57 台，耳机 57 副。实训室占地面积 165 平米，拥有工位 59 个。用于网络营销、客户服务等实训教学。

### (3) 企业经营模拟沙盘实训室

沙盘实训室建筑面积 175 平方米，配备多媒体教学设备 1 套、计算机 56 台套及相应网络设备、电子沙盘实训软件 2 套，智能财税软件 1 套，用于会计基础、企业模拟经营沙盘实训、电子票据处理、会计信息系统等实训教学。

**校内实训基地情况一览表**

| 序号 | 实训室名称       | 主要工具和设施           |      | 工位 数 |
|----|-------------|-------------------|------|------|
|    |             | 名称                | 数量   |      |
| 1  | 电子商务综合实训室   | B2C 实战教学系统        | 1 套  | 55   |
|    |             | 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  |      |
|    |             | 清华同方超越 A3000-1269 | 55 台 |      |
| 2  | 客户服务实训室     | 台式计算机             | 54 台 | 54   |
|    |             | 耳机                | 57 副 |      |
| 3  | 企业经营模拟沙盘实训室 | 计算机               | 48   | 3    |
|    |             | 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  |      |

### 3. 校内跟岗实训基地

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。

跟岗实训情况表：

| 序号 | 校内跟岗实训基地               | 实训岗位         |
|----|------------------------|--------------|
| 1  | 商贸综合实训基地——福建天兴教育超市有限公司 | 收银员、防损员、运营管理 |

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，校内实训基地应能提供收银、销售、运营等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术；学校和实习单位双方共同制订实训计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实训进行指导和管理，实训单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实训质量评价，做好学生实训服务和管理工作的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

#### 4. 校外实习实训基地

本专业成立了专业建设指导委员会，聘请专业建设指导委员会的部分委员为本专业兼职教师，并以此为依托与天兴教育、中国电信福州分公司、福州邮政 11183 客服中心签订校企合作协议，在此基础上，又与福建电信技术发展技术公司共建产业学院。学校与企业建立了经常性的联系，为学生就业、实习实训及社会实践创造有利条件。

**校外实训基地情况一览表**

| 序号 | 实训场所及设施                     | 实习实训项目             | 工位数 |
|----|-----------------------------|--------------------|-----|
| 1  | 福建省电信技术有限责任公司               | 会计基础实训<br>电信客户服务   | 60  |
| 2  | 福建天兴教育超市有限公司                | 客户服务、营销实战、收<br>银实训 | 60  |
| 3  | 中国邮政集团有限公司福建省<br>11183 福州中心 | 客户服务、电话客服          | 60  |

## 5. 职场健康与安全要求

每个实训室都有相应的安全规章制度和使用登记表。每门专业课程的教学都有相应职场健康和安全教育内容。教师在教学过程中注意帮助学生树立正确的安全观和防护意识，使学生懂得和掌握预防安全事故发生和应急处理办法，培养学生良好的环境应急处置能力和心理承受能力。

### （三）教学资源

对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。

#### 1. 教材选用

（1）规范选用流程：按照《福建省邮电学校教材管理实施细则》（闽邮校办(2022)41号）的相关要求，严格按照国家教材选用相关规定，履行规范选用程序，由教学部组织教师推荐2本备选样书，经教研组研讨、教学部审核后，提交教务科汇总，再由教务科组织交叉审议及学校教材选用委员会评审，并提交校长办公会和党委会审议通过。

（2）保障教材质量：教材选用坚持以优质合规为核心原则，所选教材符合国家有关法律、法规和政策，符合职业教育的课程教学基本要求，能够满足学校教学需要，且教材插图及内容不含有反动、淫秽、

迷信、宗教、西方价值观念等内容和国家明令禁止的其他内容，不存在意识形态方面的问题。

(3) 明确选用原则：除语文、思政、历史课程使用国家统编教材外，优先选用“十四五”国家规划教材，确保教材的权威性、规范性和优质性；对专业性较强的课程，若“十四五”国家规划目录中无匹配教材，则选取福建省“十四五”规划教材或其他正规出版社出版的优质教材，确保专业适配；以实践操作为主的实训课程，规划教材目录中无对应适配教材的，由授课教师自编实训讲义或手册，精准满足实训教学需求。

#### (4) 主要专业基础与核心课程教材选用情况

| 序号 | 课程名称   | 教材名称        | 出版社       |
|----|--------|-------------|-----------|
| 1  | 市场营销基础 | 市场营销知识（第五版） | 高等教育出版社   |
| 2  | 服务礼仪   | 《电信服务礼仪》    | 人民邮电出版社   |
| 3  | 管理学基础  | 经济与管理基础     | 北京理工大学出版社 |
| 4  | 经济学基础  | 经济与管理基础     | 北京理工大学出版社 |
| 5  | 语音语调   | 《语音语调》      | 中国传媒大学出版社 |
| 6  | 客户沟通   | 《沟通技巧》      | 中国人民大学出版社 |
| 7  | 商务谈判   | 商务谈判        | 华南理工大学出版社 |

## 2. 数字资源配备

(1) 建设教学资源库支撑平台，实现教学资源共享，专业核心课程实现无纸化考试，实现信息技术与学生自主学习的融合。建设教学资源库支撑平台，实现教学资源共享，专业核心课程实现无纸化考试，实现信息技术与学生自主学习的融合。在超星泛雅平台，教学部教师创建了《客户沟通》《市场营销基础》《推销技巧》《经济学基础》

等多门在线课程，提供了微课、教案、课件、实训指导书、操作视频、习题等，为学生线下学习提供了很大的帮助。电子教材及其配备的教学课件、生产工艺过程教学录像、电商实践操作流程教学录象及技能演示录像、理实一体教学、校内仿真实训及校外顶岗实践管理制度、学生手册、省级精品课程、网络课程平台、网络课程平台、商贸专业学考考试大纲及模拟习题均转化为数字资源，利用教学软件、教学平台和教学网站让学生能够进行线上学习。

## (2) 选用国家资源共享课程教学资源

根据课程特点和教学实际，利用国家资源共享课程的教学资源开展教学活动，定期培训专业教师队伍，在利用资源的同时努力建设自己的课程资源库。

## (四) 教学方法

### 1. 课程思政

坚持立德树人，遵循教书育人规律，遵循学生成长规律，用好课堂教学主渠道，使专业课程与思政课程同向同行，形成协同效应。坚持德技并修、育训结合，通过深度挖掘思政元素，推动职业教育课程思政建设，将德育融入课堂教学、技能培养、实习实训等各个环节；精心打造“三融”素质专业课程，将劳动教育融入、工匠精神融入、“四创”意识(创意、创新、创造、创业)融入课程体系，积极弘扬中华优秀传统文化，不断提升学生综合素质。

### 2. 公共基础课教学

要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文

化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，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。

### 3. 专业核心课

贯彻以学生为中心的教学理念，按照相应职业岗位(群)的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色。围绕通信运营服务专业核心能力培养，通过基本技能训练、专业核心课程随进度实训、专业核心课程综合实训、跨专业协同综合实训等环节开展多维仿真训练，达到提升职业能力的目的。对于知识性、理论性教学内容，建议采用案例教学、对比教学等方法；对于方法、技能性教学内容，建议采用任务驱动、角色扮演、情境教学、理实一体等方法，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合，探索并推广线上线下混合式教学。

### 4. 专业（技能）方向课

(1) 课程思政教育。结合课程实际，有机融入思政教育、职业素养培育、工匠精神养成的内容，避免单纯说教和两张皮，培养德技双修、全面发展、具备中华民族伟大复兴进程担当意识的社会主义建设者和接班人。

(2) 在教学过程中，教师根据教学内容的要求、岗位的要求，采用多媒体、信息化等多种教学手段，充分利用数字化教学资源辅助教学，合理利用网络与多媒体技术，既提高教学效率和质量，又提高学

生的学习兴趣，促进学生的发挥主观能动性，从而提高实际技能操作能力。

(3) 充分利用技能教室和综合实训室教学，通过提供仿真、完整的通信运营服务过程，进行随进度实训、单元实训、综合实训，做到理实相结合，让学生有感性的认识，使学生由从书本学习通信运营服务为主变成从真实的企业实践中学习。同时这些范本可以作为通信运营服务分析的基础资料，真正做到“做中学、做中教”。

(4) 采用任务驱动法、案例教学法、行动导向法、情景模拟法等教学方法，重视实训教学环节，坚持“做中学、做中教”，激发学生的学习兴趣。在教学过程中根据学生的基础不同、兴趣不同、积极性不同、能力不同，实行“因能分层，因材施教”。对于基础差、兴趣不高，能力相对较弱的，要求掌握最基本的技能，对于基础好、兴趣高，能力相对较强除了掌握基本技能，还要求拓展难度、深度。

(5) 情境教学法。工学结合教学模式，在教学过程中将课程与校外实训基地、校内实训室融为一体，营造了企业实际通信运营服务的工作环境，在教学中利用各种情境教学方法，引导学生树立正确的职业理念，培养良好的职业态度，提高职业技能。

### **(五) 学习评价**

对学生学习评价的方式方法提出要求和建议。采用过程评价和结果评价相结合的评价模式，实现评价主体和内容的多元化，既关注学生专业能力的提高，又关注学生社会能力的发展，既要加强对学生知识技能的考核，又要加强对学生课程学习过程的督导，从而激发学生

学习的主动性和积极性，促进教学过程的优化。

## 1. 公共课评价

将学生日常学习态度、学习表现、学业成绩纳入课程成绩评价范围，形成日常学业过程评价与考核成绩结果评价相结合的学业评价体系。公共课程平时成绩包括课堂出勤、课堂活动参与、作业完成度、实践报告完成度等进行过程评价。期末成绩依据半期考考核，期末考考核和学业水平测试考核进行结果评价。综合成绩期末成绩占比 40%，半期考成绩占比 30%，平时成绩占比 30%；构成综合得分。

## 2. 专业课评价

以岗位职业能力为重心，突出职业能力考核评价，针对不同电子商务课程教学和实践内容，构建多元化专业学习评价体系。注重思政教育和职业道德教育，构建学生、老师、家长、企业、社会广泛参与的学生多元主体大思政评价体系。以岗位职业能力为重心，突出职业能力考核评价，针对不同电子商务课程教学和实践内容，构建多元化专业学习评价体系。

(1) 以过程性评价为主体。将学生日常学习态度、学习表现、知识技能运用规范纳入课程成绩评价范围，形成日常学业评价为主、期末考试为辅的过程性学业评价体系。专业核心课程以标准化的考试和实践操作相结合方式进行评价考核；项目式课程教学评价的标准应突出体现项目驱动、实践导向的课程特征，以能否完成项目实践活动任务及完成情况给予评定。校外顶岗实习成绩采用校企评价相结合的方式，对学生的专业技能、工作态度、工作纪律等方面进行全面评价。

坚持科学有效，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，健全综合评价，借助技术工具实现学生学习情况全过程纵向评价、德智体美劳全要素横向评价。

(2) 实施技能证书课证融合。将学业考核与职业技能等级证书考核鉴定相结合，允许用职业技能等级证书成绩代替一定专业课程成绩或学分。

(3) 综合素质评价。根据福建省中等职业学校学生综合素质评价实施办法》的通知(闽教职成〔2020〕46号)，采取客观记录和评议评定相结合、自评与他评相结合、过程评价与结果评定相结合的方式进行评价。

## **(六) 质量管理**

1. 建设专业教研组织。成立专业建设指导委员会，每学年专业委员会至少召开一次研讨会议，根据经济社会发展需要，技术发展趋势和教育教学改革实际，及时优化调整课程。实施学生学业质量评价，积极推行技能抽查、学业水平测试、综合素质评价和毕业生质量跟踪调查等。

2. 改变传统的教学管理方式，采用现代管理技术，实施信息化管理，加强对教学过程的质量监控，根据学校的机构设置情况，健全各级专业教学管理机构，明确职责，同时建立健全覆盖专业教学全过程的教学管理制度规章。合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件。促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

3.完善教学质量管理及评价机制。成立由学校质量评价中心、教学管理中心、教学部教学学科组成的教学管理团队，强化教学组织功能。建立与行业企业联动的实践教学环节督导制度，健全专业教学质量监控和评价机制，加强课堂教学、实习实训等方面质量标准建设。按照学校教学模式评价要求，落实学校《课堂教学教师工作状态评分细则》、《教师课堂教学评分细则》、《实训教学质量评价细则》等文件要求，对教师教学质量进行综合评价。

4.建立毕业生跟踪反馈和社会评价机制。落实学校《“准员工化”学生学习质量评价方案》，完善学业水平测试、综合素质评价和毕业生质量跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校生学业水平、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。

## **九、毕业要求**

学生达到以下要求，准予毕业：

- 1.完成本专业人才培养方案规定的全部教学环节，并考核合格，累计学分达 179 分；
- 2.参加学业水平考试课程成绩合格；
- 3.综合素质总评合格；
- 4.获取本专业相关的 1 项职业技能等级证书或专项职业能力证书或参加职业院校技能大赛或学校组织的技能测试合格证明。