

客户信息服务专业 人才培养方案

目 录

一、专业基本信息	1
(一) 专业名称	1
(二) 招生对象	1
(三) 学制	1
二、培养目标	1
三、人才培养规格	1
(一) 职业能力要求	2
(二) 对应职业和工作岗位	4
(三) 未来发展方向	4
四、人才培养模式	4
五、课程体系设计	5
(一) 课程体系设计思路	5
(二) 岗位职业能力分析	5
(三) 课程体系构成	6
(四) 社会综合实践活动或专业拓展课程	12
(五) 课程资源建设	13
六、教学安排与教学进程表	14
(一) 教学时间安排表	14
(二) 教学进程安排表	15
七、“五化三层”教学模式	17
(一) “五化三层”教学模式	17
(二) 教学方法的运用要求	18
(三) 教学实施	19
八、考核评价	20
(一) 课堂教学效果评价方式	20
(二) 实训实习效果评价方式	20
(三) 实训实习评价	21
(四) 顶岗实习评价	21

九、实施保障	21
（一）组织运行保障	21
（二）校企合作保障	21
（三）师资队伍配置	21
（四）教学实训实习基地	21
（五）制度保障	24
十、学生毕业与就业	24
（一）毕业要求	24
（二）就业指导	24
（三）创业指导	25
（四）升学指导	25
（五）毕业生成长跟踪	25
十一、社会服务	26
（一）校内服务	26
（二）校外服务	26

客户信息服务专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称

客户信息服务（730603）

（二）招生对象

初中毕业生或具有同等学力者

（三）学制

3 年

二、培养目标

本专业培养具备综合职业能力和全面素质的直接在一線工作的实用型人才。本专业主要面向现代服务业（通信、零售、旅游、酒店、金融、保险、物流等）的政府机关和企事业单位，培养德、智、体、美全面发展的，适应社会主义市场经济发展和现代企业需要的，掌握呼叫中心基础理论、呼叫中心专业技术、运营管理、质量管理及呼叫中心行业技能，具有一定外语水平、计算机水平、实践和创新能力，能够在呼叫中心行业及其相关领域从事客户信息服务工作，具有较高专业性技术和国际化竞争能力的高素质劳动者和应用型技能人才。

三、人才培养规格

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应并具有职业教育特色的德、智、体、技全面发展，具有综合职业能力，掌握客户信息服务基础知识和客户沟通技巧，能从事电子商务、网络营销、服务外包及呼叫中心、电话销售的高素质劳动者和技能型人才。要求所培养的毕业生具有科学的世界观、人生观和爱国主义、集体主义、社会主义思想，良好的职业道德和行为规范；具有基本的科学文化素养，掌握必需的文化基础知识、专业知识和熟练的职业技能，具备终身学习的能力和适应职业变化的能力；具有创新精神、实践能力和立业创业能力；具有健康的身体和心理，有一定的欣赏美和创造美的能力；获得人社部门颁发的相应职业资格证书和教育部门颁发的客户信息服务等级证书。

（一）职业能力要求

项目	编号	能力要求
基本 知 识 要 求	1	掌握本专业必需的文化基础知识。
	2	掌握本专业必备的客户信息服务基础知识，具有熟练的中英文录入能力。
	3	能够通过倾听，分析客户所反应的主要问题。
	4	能够迅速归纳总结客户表达重点和有效引导客户表达需求。
	5	能够对工作中接触到的公司商业机密及客户数据进行严格保密。
	6	能够熟悉各项产品和业务处理流程及有效管理客户期望值，与客户达成协议。
	7	能够根据客户需求为客户提供最佳解决方案或多种选择方案。
	8	能够运用核对技巧准确记录客户信息及准确用文字描述客户主要问题及处理意见。
	9	能够通过互联网工具搜索获得有效数据及做好自我心态调整。
	10	能够准确的用文字描述客户主要问题及处理意见。
	11	能够准确倾听客户信息，并制作客户信息列表，填写各基本数据。
	12	能够掌握一般的销售知识和技巧。
	13	具备良好的服务意识和自我情绪控制能力，能运用合适的方式安抚投诉客户的情绪。
	14	能够灵活应对客户情绪，并有效管理。
核 心 技 能 要 求	1	熟练掌握话术，并能够灵活运用
	2	面对客户投诉时具备较好的压力承受能力并能进行自我调节缓解工作压力。
	3	能够对相应的投诉问题进行整理归纳，形成固定的投诉处理话术。
	4	能够熟练操作录音系统设备、业务平台系统等
	5	能够准确客观进行录音评定及精准描述录音评语
	6	能够合理运用多种录音监听方法进行监控。
	7	能够通过数据分析结果准确的对客户进行分类
	8	能够针对不同客户群制定营销方案
	9	能够运用数据统计工具获取有效数据

	10	能够针对数据分析结果提出优化方案
	11	能够制定详细的计划对下一周的工作任务进行部署和安排
	12	能够对典型案例进行跟踪，及时发现问题并予以纠正
	13	能够通过组织早晚会、例会有效激励员工士气
	14	能够分析和解决会议搜集的遗留问题
	15	能够有效识别小组员工心态和工作情况及制定有效的改善方案和激励方法。
	备注	1-8 项为四个专业技能方向共有的基本要求
职业素质要求	1	具备良好的思想政治素质和道德品质，具有一定的文化艺术修养。
	2	具有良好的人际交往、团队协作能力和客观服务意识。
	3	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。
	4	具有计算机应用相关的信息安全、知识产权保护和质量规范意识。
	5	具有获取前沿技术信息、学习新知识的能力。
	6	具有熟练的信息技术应用能力。
	7	具有良好的客户沟通能力及信息收集、分析和处理能力
	8	具有了解本专业发展动态、适应职业变化的能力
	9	具备吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的工作态度。
	10	熟悉本专业岗位面向和所需技能，具有正确的就业观和一定的创业意识
对应职业资格证书	1	普通话水平测试等级二级乙等证书
	2	呼叫服务员国家职业资格四级
	3	客户服务管理师国家职业资格四级

（二）对应职业和工作岗位

序号	专业技能方向	对应岗位	职业资格证书
1	坐席员服务方向	电信业务营业员 话务员 网络客服	1. 呼叫服务员(国家职业资格四级) 2. 普通话等级证书上(二级乙等及以上)
2	运营管理	班组长、质检员 数据分析员	1. 客户服务管理师(国家职业资格四级) 2. 普通话等级证书(二级乙等及以上)

（三）未来发展方向

本专业毕业生，可通过对口升学考试进入高等职业院校高职：呼叫中心服务与管理、客户服务管理、市场营销、电子商务。

也可以在服务外包类企业从事话务员、网络客服和市场营销等，就业行业更是分布广泛。目前看来中职客服专业的毕业生就业主要是在省内的企业，而且基础职位就业比较多，在职业发展上需要更多的时间。

四、人才培养模式

本专业坚持以校企合作为纽带、以企业需求为导向，实施校内和校外、学习和实习、学中做和做中学的工学结合培养模式。在此人才培养模式的实施过程中，与行业企业合作构建基于工作过程系统化的课程体系，根据学习领域课程理论和国家职业标准相关要求，在学习领域课程方案中，全是理论实践一体化课程，融“教、学、做”于一体，工学结合，每个学习情境的内容均严格按照工作过程系统化的要求进行了开发设计，形成了极具特色的工作过程系统化课程模式。通过此人才培养模式的实施，校企深度融合，实现工学交替，人才培养质量得以保障。

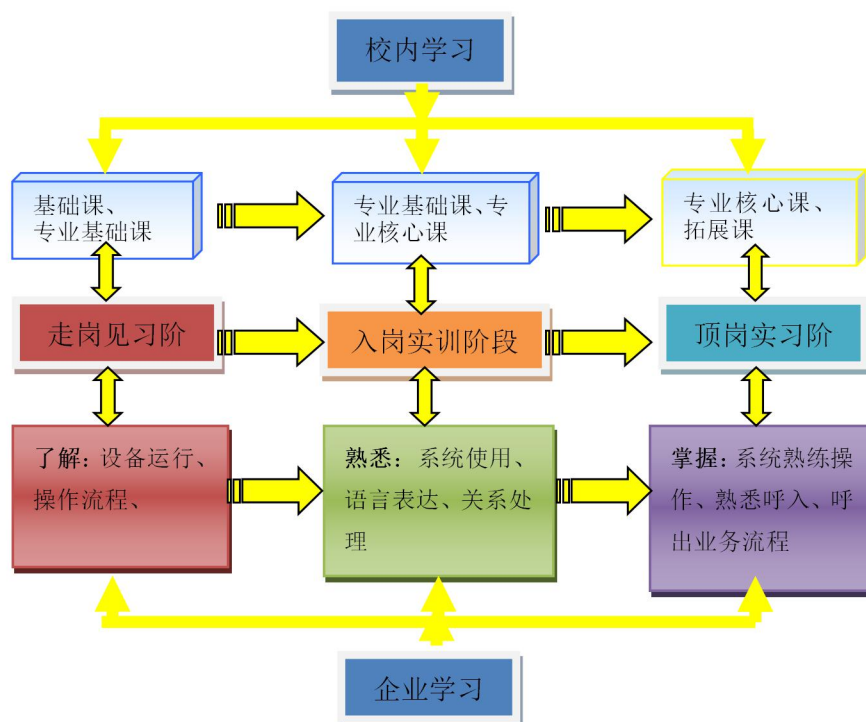


图1 校企合作、工学交替“双岗、双证”人才培养模式

五、课程体系设计

（一）课程体系设计思路

1. 对行业企业进行广泛调研，明确本专业的人才应用领域和职业岗位方向；
2. 聘请行业企业专家对专业课程设置、专业教学要求进行指导；
3. 依据岗位方向确定岗位能力，围绕职业标准，分析岗位工作任务，形成客户信息服务专业岗位职业能力分析表；
4. 解构传统学科并按照职业能力进行取舍，最后重构基于工作过程的全新课程体系。

（二）岗位职业能力分析

1. 主要岗位

- （1）电话营销员
- （2）电商客服
- （3）售后客服员
- （4）客户服务代表

(5) 客服总监

(6) 咨询顾问

2. 拓展岗位

(1) 培训师

(2) 数据分析师

(3) 呼叫中心总经理

(4) 质检师

(三) 课程体系构成

1. 本专业课程体系开发

依据本专业就业岗位素质和技能要求，开发基于工作岗位和典型工作任务的课程体系。本着坚持德智体美等方面全面发展的全面教育观和人才培养的全面质量观，将学生全程培养纳入教学计划，将素质教育、创业教育、技能培养融入学生培养的全过程。如图 1：

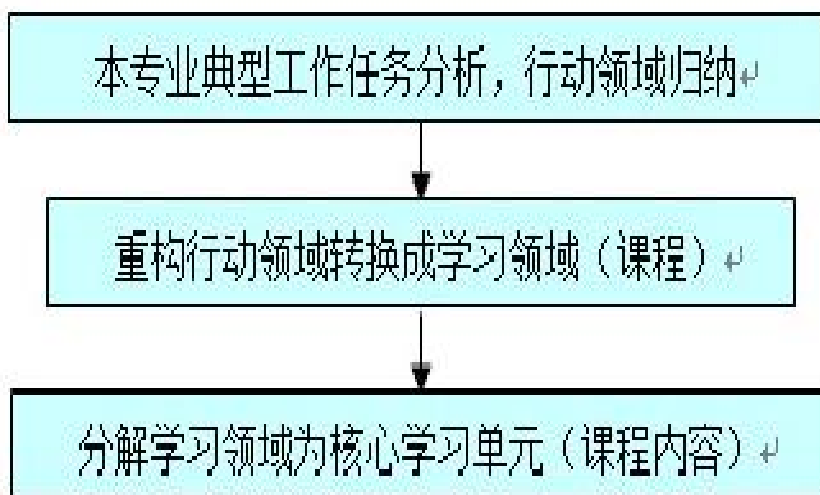
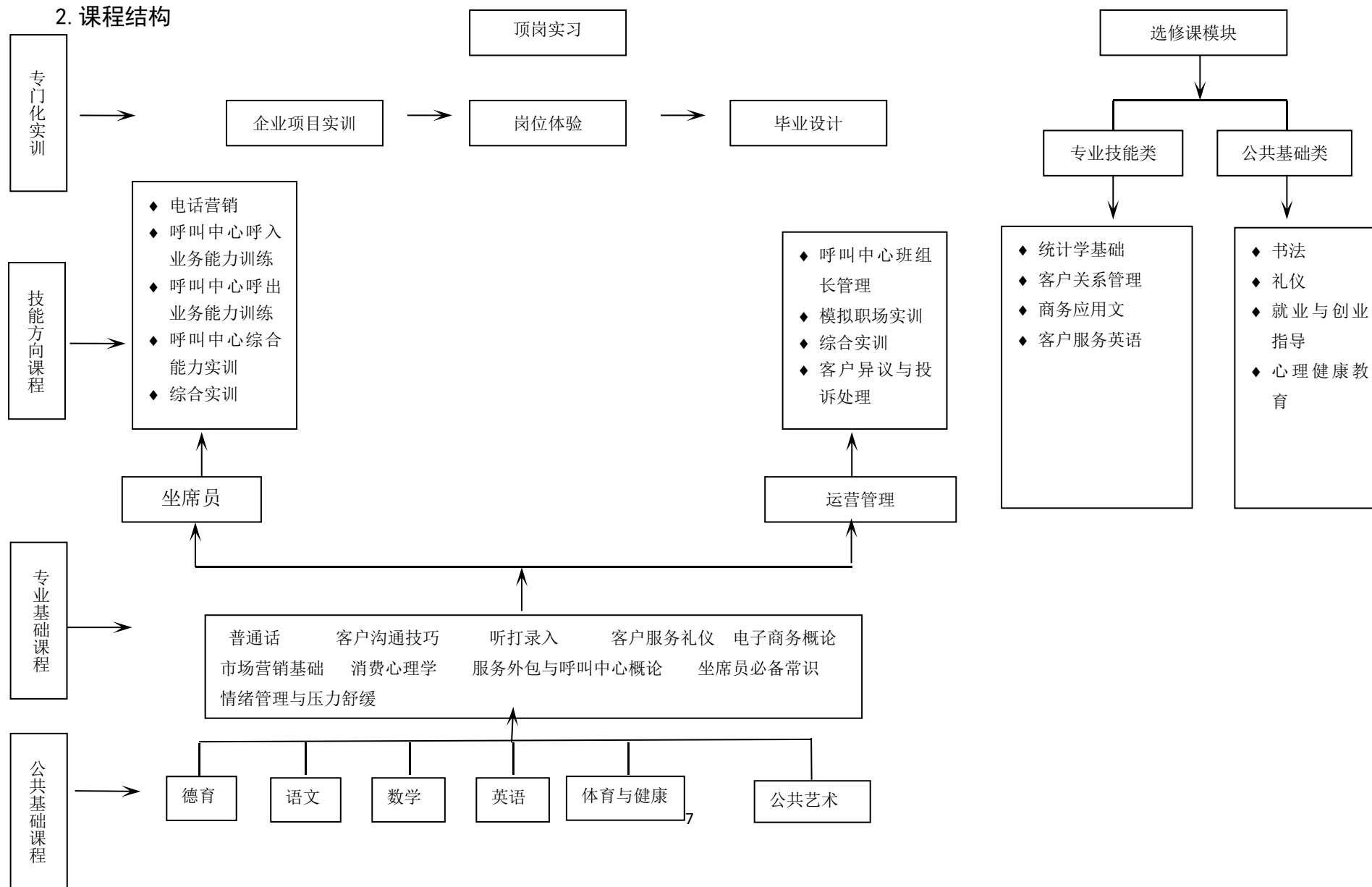


图 1 本专业课程体系开发流程图

2. 课程结构



3. 课程说明

(1) 公共基础课程

(a) 德育（144 学时，8 学分）

德育是客户信息服务专业必修的一门文化基础课程，包括职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治与社会、哲学与人生四门课程。旨在对学生进行思想政治教育、道德教育、法制教育、职业生涯和职业理想教育，提高学生的政治思想素质、职业道德和法律素质，促进学生的全面发展和综合职业能力的形成。通过学习，让学生明确发展方向，制定发展措施，进行合理的职业生涯规划；初步具备运用哲学原理分析及解决学习、工作中遇到的问题的能力；了解有关法律知识，自觉地遵纪守法；掌握职业道德和职业指导的有关知识，自觉遵守社会公德和职业道德；能运用创业知识，在条件成熟时自主创业。

(b) 语文（144 学时，8 学分）

语文是客户信息服务专业必修的一门文化基础课程。旨在指导学生正确理解与运用语言文字，注重应用文写作能力的训练，为客户信息项目的策划与意见处理提供基本语言的支持，加强语文实践，为综合职业能力的形成，以及继续学习奠定基础。

(c) 数学（132 学时，8 学分）

数学是客户信息服务专业必修的一门文化基础课程。旨在使学生掌握必要的数学基础知识，注重培养学生的逻辑思维能力，为学生学习客户信息服务专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

(d) 英语（144 学时，8 学分）

英语是客户信息服务专业必修的一门文化基础课程。旨在使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，结合客户信息服务专业要求，渗透客服专业英语的学习，培养学生在日常生活和客户信息服务职业场景中的应用能力。

(e) 体育与健康（144 学时，8 学分）

体育与健康是客户信息服务专业必修的一门文化基础课程。旨在树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力。

(f) 计算机应用基础（30 学时，2 学分）

计算机应用基础是客户信息服务专业必修的一门公共基础课程。本课程的任务是使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有运用计算机学习的能力，了解并遵守相关法律法规、信息道德及

信息安全准则，为职业生涯发展和终身学习奠定基础。

(g) 公共艺术（72 学时，4 学分）

公共艺术是客户信息服务专业必修的一门公共基础课程。通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，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质，培育学生职业素养、创新能力和合作意识。

(2) 专业技能课程：

✧ **专业基础课程**

(a) 普通话（72 学时，4 学分）

本课程按照普通话水平测试考试的要求，通过对普通话发音的校正、对发声技巧的训练，从而使使学生具备基本标准的普通话水平，掌握一定的发声技巧，从而使使学生具有从事呼叫中心坐席人员的基本素质。常用工具软件（70 学时，4 学分）

(b) 听打录入（180 学时，10 学分）

听打录入是客户信息服务专业的一门专业基础课程。主要学习各种中英文录入的基本知识和技巧，使学生了解各种常用的汉字输入法，能熟练掌握中英文盲打技术和五笔字型输入法，并能从事随听随录入方面的工作，同时能总结客户信息的重点的基本技能。

(c) 客户沟通技巧（72 学时，4 学分）

了解客户沟通的一般技巧及客户投诉的一般性处理方法。掌握沟通的认知、语言沟通技巧的运用、非语言沟通技巧的运用、倾听训练、客户投诉心理分析、客户投诉处理技巧的运用、书面沟通技巧、团队与沟通等，使学生具有与客户沟通的基本技巧及处理客户投诉的能力。

(d) 客户服务礼仪（36 学时，2 学分）

了解客户服务礼仪的基本内容和要求，掌握形象、形体礼仪、语言交际礼仪、电话礼仪、宴请客户礼仪、商务会议礼仪、客户谈判庆典礼仪等理论知识，具备基本的客户沟通与服务礼仪的技能。

(e) 电子商务概论（72 学时，4 学分）

了解网络零售市场的基本特点，电子商务 B2B、B2C、C2C 等典型电子商务运营模式，电子商务物流模式与工作流程，掌握网上销售的主要交易流程，能进行网络商情信息的收集、处理、分析和整合，并进行网上商店的推广和网络促销，能利用不同的网络聊天工具与客户

进行沟通和交流，从而进行产品的介绍和销售。

(f) 市场营销基础（72 学时，4 学分）

了解市场营销的基本原理、基本概念和核心概念，掌握营销环境分析、市场调研、市场预测、市场细分、市场定位、营销组合等基本知识，具备进行简单的营销策划的能力。要求：重在培养学生掌握市场营销的基础知识；掌握营销策划的基础知识等。使学生理论与实践相结合、理论与经验相结合、经验与技术相结合，同时培养学生分析问题和解决问题的能力。

(g) 客户消费心理学（72 学时，4 学分）

了解客户心理学的基本理论、客户的消费需求、购买动机、心理活动过程，掌握消费者购买行为、心理特征，以及社会因素与消费心理、消费期望与商品效用、产品与消费心理、新产品与消费心理、广告与消费心理、价格与消费心理的影响等，能够针对不同消费者运用消费心理学的理论进行有效的心理干预和导向。

(h) 服务外包与呼叫中心概论（36 学时，2 学分）

本课程主要内容包括服务外包及呼叫中心的基本概念及理论、服务外包的业务范围及分类、中外服务外包发展趋势动态等内容。通过本课程的学习，使学生掌握服务外包的发展状况，了解呼叫中心产业在整个行业的位置及发展，有利于其他基础及核心技能课程的学习，是本专业必须了解及掌握的一门基础课程。

(i) 坐席员必备常识（36 学时，2 学分）

本课程的主要任务是培养忠诚、敬业而且熟悉公司产品，具有扎实电话营销技巧的合格乃至优秀的呼叫坐席员工。

(g) 情绪管理与压力舒缓（72 学时，4 学分）

了解压力和压力的来源，以及压力对人身心的影响，工作压力的诱因、良性压力和负面压力的区别、情绪的三大陷阱、情绪康步骤和方法，掌握情绪智能的实用策略与技巧，能够消除专业学习和实训过程中的负面情绪影响，探索合适的建设性的减压策略，培养乐在工作、乐观思维和幸福体验的形态。

✧ 技能方向课程

(a) 电话营销（72 学时，4 学分）

了解电话营销的基本流程，掌握电话营销的步骤，通过电话完成产品的销售，熟悉电话营销技巧以及如何处理客户异议，拓展和保留客户，并最终与客户建立持久关系的方法和技巧。

(b) 呼叫中心呼入业务能力训练（108 学时，6 学分）

了解呼叫中心呼入业务、电话咨询业务受理、订单业务受理、网络咨询业务受理、客户投诉业务受理、呼叫中心呼入业务管理，掌握常见的呼入业务的处理流程和应对技巧，掌握常见行业的呼入业务规范。

(c) 呼叫中心呼出业务能力训练（108 学时，6 学分）

了解呼叫中心呼出业务、电话销售业务处理、电话调研业务处理、电话回访业务处理、电话邀约业务处理、呼出业务管理，掌握常见的呼出业务的处理流程和应对技巧，掌握常见行业的呼出业务规范。

(d) 客户异议与投诉处理（72 学时，4 学分）

全书根据《国家职业标准——呼叫中心客户服务座席员》的基本要求，结合中职学生心理特点编写而成。内容包括：客户异议与投诉概述、客户投诉的心态与处理、建立有效的客户投诉管理体系、减少投诉的产生、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。为营造教学氛围，全书各章均用卷首案例导入，通过对案例的讨论引出教学内容，使学生从对社会的感知切入到学习内容；每章最后一节均配有相关案例学习与课堂实训任务，便于教师组织课堂教学和学生课后学习与自测。

(e) 呼叫中心综合能力实训（144 学时，10 学分）

了解呼叫中心呼出业务、电话销售业务处理、电话调研业务处理、电话回访业务处理、电话邀约业务处理、呼出业务管理，掌握常见的呼出业务的处理流程和应对技巧，掌握常见行业的呼出业务规范。

(f) 呼叫中心班组长管理（72 学时，4 学分）

本课程内容主要是通过教学让学生掌握班组长必备的技能，通过训练让学生初步具备作为呼叫中心班组长的基本素质，是初级的管理课程。

(g) 模拟职场实训（108 学时，6 学分）

熟悉各行业的基本业务知识，掌握基本的呼出、呼入操作流程以及客户服务、沟通能力，通过模拟实训将所学知识和技能内化为能力，使学生在毕业时能基本胜任呼叫中心的坐席人员的岗位。

(h) 综合实训（108 学时，6 学分）

综合实训是指用于强化专项技能训练、提升专业知识和技能的综合应用能力或为取得职业资格证书等而开设的综合性实训项目。学校可根据区域经济人才需求的规格和本校教学实际有针对性地加以组织和实施。

本标准建议可开设呼叫中心综合模拟实训，教学安排以整周的形式体现。

(3) 选修课程：

考虑到客户信息服务专业知识更新快、用人需求不稳定性的因素，学校设置特色选修课程，以拓宽或加深学生的技术领域，满足市场需求。其中包括公共基础选修课程和专业技能选修课程。选修课程由学校根据学校专业特色、用人需求和学生发展需求自行设置，建议课时数不超过总课时数的 10%左右。毕业顶岗实习环节一般要求安排六个月。

(a) 公共基础选修课程

公共基础选修课程设置旨在让学生在基本素养上向广度或深度方向发展，课程由各校根据本校专业特色、用人需求和学生发展需求自行设置。开设的参考科目主要有：书法、礼仪、心理健康、就业与创业等。

(b) 技能方向选修课程

技能方向选修课程设置旨在让学生在专业上向广度或深度方向发展，课程由各校根据本校专业特色、用人需求和学生发展需求自行设置。开设的参考科目主要有：统计学基础、客户关系管理、商务应用文、客户服务英语等。

(四) 社会综合实践活动或专业拓展课程

1. 军训：锻炼学生意志，培养学生的自觉性、纪律性，为以后的学习和就业提供思想保障。

2. 入学教育和学校特色：让学生对学校的规章制度和学校特色及地方特色有整体了解，激发学生的爱校热情。

3. 社会实践：指导学生参与一定的社会实践活动，了解社会动态，增强学生的社会服务意识等。

4. 岗前职业素养培训：通过岗前职业素养培训，让学生了解职业规范、塑造合格的职业形象、精炼职业技能、培养积极的职业心态、形成良好的职业道德。

5. 专业拓展课程：学校根据情况设计学生入学第一周的职业认识实习、企业项目实训、岗位体验等专业拓展课程，指导学生参加学校组织的模拟工作室或社团等活动，全面提升学生的职业能力。

6. 顶岗实习：通过制定学习情境的规划，全面指导学生的顶岗实践。

顶岗实习学习情境规划（表三）

顶岗实习学习情境规划		
学习情境	学习单元	单元学习内容
学习情境一： 认识企业	单元一：顶岗实习动员	1. 顶岗实习制度文件 2. 顶岗实习手册 3. 顶岗实习管理系统使用 4. 顶岗实习考核办法 5. 顶岗实习守则
	单元二：企业组织架构和规章制度	1. 企业组织架构 2. 企业规章制度
	单元三：调研企业岗位与技术要求	1. 了解企业技术装配配置 2. 了解企业岗位要求
	单元四：企业文化与职业规划	1. 企业核心价值观与共同愿景 2. 职业生涯规划
学习情境二： 坐席员见习与顶岗	单元一：认识岗位	1. 了解岗位职责、任务、知识、能力素质的要求，填写工作单 2. 对工作岗位的真实情景进行描述，填写工作单 3. 了解关联岗位的工作标准
	单位二：岗位见习	1. 了解坐席员规范 2. 掌握基本的电话销售技巧并熟练运用 3. 掌握电子商务的网店运营、市场推广、客服等各个环节的操作技能
	单位三：胜任岗位	1. 分析该岗位涉及的知识与学校所学知识的差异，岗位所需的职业能力与学校所需的专业能力的差异 2. 完成本岗位需承担的工作任务 3. 结合企业案例，整理技术资料
学习情境三： 班组长管理岗位见习与顶岗	单元一：认识岗位	1. 了解岗位职责、任务、知识、能力素质的要求，填写工作单 2. 对工作岗位的真实情景进行描述，填写工作单 3. 了解关联岗位的工作标准
	单位二：岗位见习	1. 了解班组长的团队建设技巧 2. 学习使用 excel 来处理客户反馈信息 3. 分析员工一月的工作情况和呼叫情况
	单位三：胜任岗位	1. 分析该岗位涉及的知识与学校所学知识的差异，岗位所需职业能力与学校所需专业能力的差异 2. 完成本岗位需承担的工作任务 3. 结合企业案例，整理技术资料

（五）课程资源建设

校企合作开发核心课程, 课堂教学视频、实训操作视频、多媒体课件、微课、三维场景、二维/三维动画等多媒体资源, 通过声、光、动画等多种手段, 搭建起多维、动态、活跃的课程平台, 使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。



为了充分利用校内外实训基地，通过将校内实训室、校外实训基地等拍摄成三维场景，实现网络资源共享，方便学生能随时对实训实际环境有更好的了解。利于提高学生的学习兴趣，促进学生对就业岗位、生产环境有更直观的认识，最大限度地扩充学生的知识储备。

通过微课在翻转课堂教学模式中的应用，开发电话营销和呼叫中心训练过程等微课，实现微课资源共享，使学生可以通过 PAD、手机等便携式工具从网上自主学习，教师在进行讲课时可以利用学生精神高度集中时间解决疑难问题，最大限度的提高课堂效率。

为了使教学手段更加便捷、教学内容更加丰富，利用多媒体技术可以把抽象的、难以直接用语言表达的内容以直观化、生动化的形式表现出来，促进教学效果的提高、提升教学质量，增强教学的直观性、趣味性，引发学生学习的浓厚兴趣，启发学生强烈的探索欲，实现自身学习的升华。

六、教学安排与教学进程表

（一）教学时间安排表

学期	理论教学	实习实训	顶岗实习	公益劳动、军训	合计
第一学期	18	1		1	20
第二学期	18	1			20
第三学期	18	2			20
第四学期	18	2			26
第五学期	16	4			20
第六学期			20		20
总计	88	10	20	1	

（二）教学进程安排表

教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称	总学时	学分	按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)					
					第一学年		第二学年		第三学年	
					1	2	3	4	5	6
					18	18	18	18	18	20
公共基础课程	必修	1 德育	144	8	2	2	2	2		
		2 语文	144	8	2	2	2	2		
		3 数学	144	8	2	2	2	2		
		4 英语	144	8	2	2	2	2		
		5 体育与健康	144	8	2	2	2	2		
		6 计算机应用基础	30	2	2					
		7 公共艺术	72	4	2	2				
		小计（占总课时比例 22.9%）	822	46	14	12	10	10		
	选修	1 心理健康教育	98	6	2	2	2			
		2 文学欣赏								
		3 书法								
		4 职业礼仪								
		5 普通话								
		6 创业教育								
		小计（占总课时比例 3%）	98	6	2	2	2	2		
课程类别	序号	课程名称	总学时	学分	按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)					
					第一学年		第二学年		第三学年	
					1	2	3	4	5	6
					18	18	18	18	18	20

课程类别		序号	课程名称	总学时	学分	按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)					
						第一学年		第二学年		第三学年	
						1	2	3	4	5	6
						18	18	18	18	18	20
专业技能课程	专业基础课程	1	普通话	72	4	2	2				
		2	听打录入	180	10	4	2	2	2		
		2	客户沟通技巧	72	4		4				
		3	客户服务礼仪	36	2				2		
			电子商务概论	72	4			4			
		5	市场营销基础	72	4			4			
		6	消费心理学	72	4		4				
		7	服务外包与呼叫中心概论	36	2	2					
		8	坐席员必备常识	36	2	2					
		9	情绪管理与压力舒缓	72	4				4		
		小计（占总课时比例 22.3%）		720	36	8	10	10			
	毕业顶岗实习			600	30						
	座席服务	1	电话营销	72	4			2	2		
		2	呼叫中心呼入业务能力训练	108	6	4	2				
		3	呼叫中心呼出业务能力训练	108	6			4	2		
		4	呼叫中心综合能力实训	144	10		2	2	2	2	
		5	客户异议与投诉处理	72	4					4	
		6	呼叫中心班组长管理	72	4					4	
		7	模拟职场实训	108	6					6	
		8	综合实训	108	6					6	
		专业（技能）方向课小计		792	46	4	4	8	6	22	
		综合实训（周）					1	2	2		
	顶岗实习（周）									18	
专业技能课合计				942							
	专业选修课	限选课程（4选2）	统计学基础	72	4			4			
客户关系管理			72	4							
商务应用文			（72）	（4）				（4）			
客户服务英语			（72）	（4）				（4）			
任选课程		相关课程	108	6				2	4		
周课时及学分合计				30	198	30	30	30	30		
总学时				3366							

说明：

1. 除顶岗实习，专业技能课程学时中包含理实一体化的技能实训或专门化集中项目实训的时间。
2. 专业课程教学时间安排，在满足总学时的基础上，具体结合学校师资、实训等情况选择是否按照模块化教学进行。
3. 选修课程，依据学生自愿并结合学校的师资、实训等情况选择。
4. 社会综合实践活动含军训、入学教育、学校或地方特色、社会实践、岗前职业素养培训等，学校根据实际情况可进行时间的调整 and 安排。
5. 专业拓展课程可由学校根据办学特色和学校的课程实施水平自行确定，其形式可以有：模拟工作室的形式承接企业项目，或鼓励学生创新设计等。
6. 可以根据实际情况，进行课时的调整及学校特色专业与选修课的开设。

七、“五化三层”教学模式

（一）“五化三层”教学模式

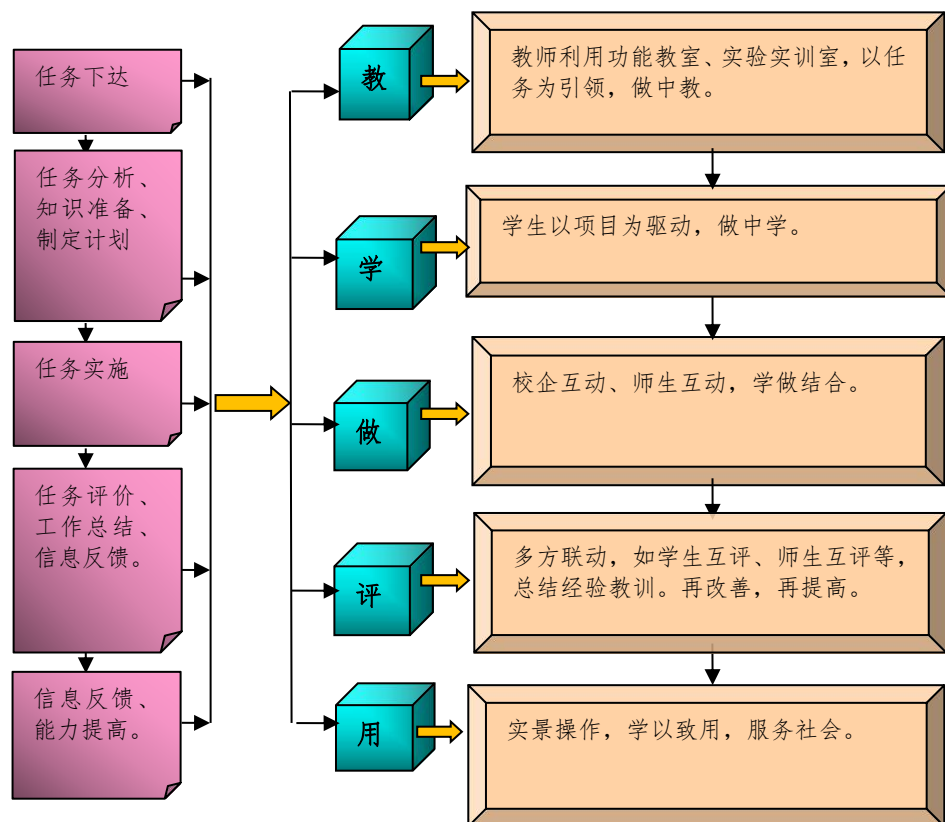


图3 “任务驱动型五化三层”教学模式

五化三层教学模式，就是针对学生能力培养需要，将所涉及到的对应课程模块进行任务分解，由相应理论课教师、实习实训指导教师、企业实习指导教师等，依据任务模块，通过“教、学、做、评、用”相结合的教学方式，对学生进行全程指导学习。

以实际岗位中的典型工作任务为依据开发学习性工作任务，按照能力培养目标的要求，突出学生的主体地位，进行教学过程的系统化设计并在试点班组织实施。具体实施过程如下：教师布置任务→学生自主策划任务的完成→教师讲解、任务分解→学生修订策划→投入实施训练→记录工作状况、数据→教师和学生互动总结→学生撰写任务报告→教师批改→问题反馈的模式，分层次逐步消化知识点。对实操技术中的难点，主要通过“实践+理论+实践”的三明治教学法，教师进行示范操作，并注意引导学生寻找规律，在学生学习的基础上，反复操练，并在实训总结中引导学生总结难点、操作技巧。

（二）教学方法的运用要求

※项目教学

项目导向教学法是一种以实践为前提、以教师为主导、以学生为主体、以项目为媒介、以职业能力为目标的系统的教学方法。项目是教学组织与实施的载体，教学时强调始终以一个完整的项目工作为教学导向，重构教学内容，让学生在参与项目的过程中，模拟真实的工作环境，并从中感知、体验和领悟相关知识，从而提高学习兴趣，掌握相关的专业知识和操作技能。

以工作任务为课程设置与内容选择的参照点，以项目为单位组织内容并以项目活动为主要学习方式的课程模式，学生通过完成工作任务或具体项目的过程来学习相关知识，学与做融为一体，在项目教学活动中，在教师的启发下，每个学生都有独立思考、积极参与的机会，易于保持学习的积极性，养成良好的学习习惯。

根据项目教学的教法思路和教学设计原则，项目教学法教学的具体步骤有如下六步：

1. 情景设置:创设学生当前所学习的内容与现实情况基本相接近的情景环境，也就是说，把学生引入到解决现实问题的情景。
2. 确定项目:小组通过调查、研究和讨论，并在教师的指导下确定具体的项目。
3. 操作示范:选择合适的项目，并示范完成项目的过程。
4. 独立探索:让学生独立思考，消化示范项目的解决要点，为解决练习项目打下基础。
5. 协作学习:开展小组交流、讨论，组员分工协作，共同完成工程项目。
6. 学习评价:学生学习的效果直接由完成工程项目的情况来衡量，包括教师评价、学习小

组评价和自我评价三部分。

※案例教学

要求各专业教师根据教学目的和教学内容的需要以及学生身心发展的特点，从选择教学内容、确定教学目标、选择教学案例、分析教学案例等做好课前准备；教师设计好案例的呈现方法，强调呈现案例时的注意问题而呈现案例；师生共同讨论案例；指导学生写好案例报告；教师设计评价表册与测试题目等5个步骤进行分析论证，运用典型案例教学将学生带入特定事件的“现场”，深入角色分析案例，引导学生自主探究性学习，以提高学生分析和解决实际问题能力。使案例教学法在全校各专业得到广泛使用。

※场景教学

有计划的组织客户信息服务学生赴企业进行专业技能学习，让学生进行实际操作，培养学生的岗位实际运用能力。组织专业教师和企业技术人员对学生进行现场教学，使教学内容具体化，拓宽学生的知识面，提高学生的动手能力。

※模拟教学

利用仿真软件能为客户信息服务专业课程学生提供近似真实的实训学习环境，采用模拟教学，让学生先学习理论知识再到计算机上进行仿真学习实训，进行多次训练设计过关后，才进行实际操作。通过模拟教学，让学生充分地将理论与实践相结合，增强对专业技术的认识，增强学生的自信心和成就感，从而激发敬业精神。

※岗位教学

在专业课程教学中采用岗位教学，按照企业工位定岗定员，让学生提前了解岗位、适应岗位、选择岗位，从而提高“一专多能”的学习兴趣，抓住就业机会。

（三）教学实施

1. 教学要求

（1）公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，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。

（2）专业技能课

根据客户信息服务专业培养目标，结合企业生产与社会发展，选择合适的教学内容，大力对课程内容进行整合，在课程内容编排上，合理规划，集综合项目、任务导向、实践技能

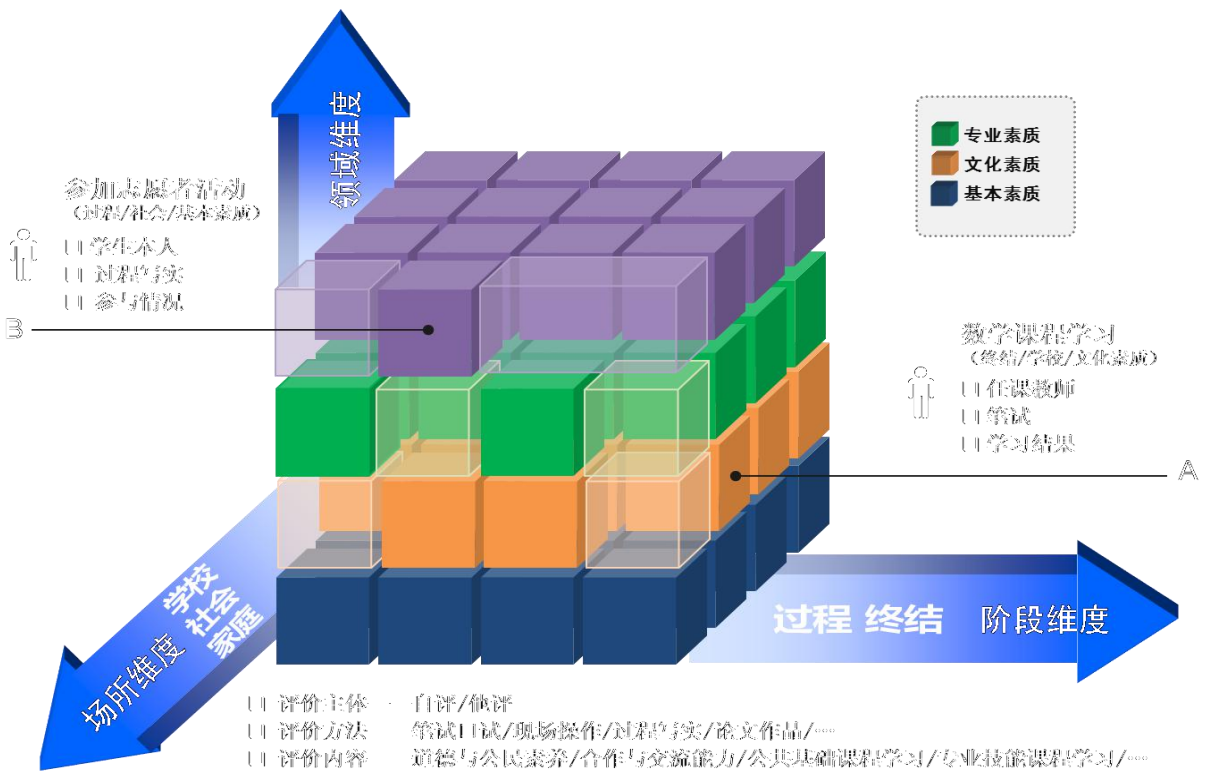
与理论知识于一体，强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的科学性、系统性、适用性、实用性与实践性。

2. 教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，可实行工学交替等弹性学制。要合理调配专业教师、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。要加强教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

八、考核评价

由学校、学生、用人单位三方共同实施教学评价构建三维评价体系（如图），评价内容包括学生专业综合实践能力、“双证”的获取率、毕业生及就业质量、专兼职教师教学质量，逐步形成校企合作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。



（一）课堂教学效果评价方式

采取灵活多样的评价方式，主要包括笔试、作业、课堂提问、课堂出勤、操作考核以及参加各类专业技能竞赛的成绩等。

（二）实训实习效果评价方式

采用阶段测试、综合测试和实习鉴定等方式。

（三）实训实习评价

采用实习报告与实践操作水平相结合等形式，如实反映学生对各项实训实习项目的技术水平。

（四）顶岗实习评价

顶岗实习考核方面包括实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多层次、多方面的评价方式。

九、实施保障

（一）组织运行保障

由学校领导、行业专家、一线企业技术人员、校内校外专业教师、技术人员、等组成客户信息服务专业建设与教学指导委员会，制定委员会章程，定期召开会议，指导人才培养模式运行、课程体系建设、教学模式实施、校企合作机制完善、专业内部管控与服务等工作，为专业培养高素质技能人才提供有利保障。

（二）校企合作保障

建立系统的校企合作运行机制，制定与人才培养模式相适应的校企合作管理制度，以“学校办企业”、“引企入校”、“订单培养”等多种校企合作形式，与企业建立合作关系。利用信息化手段，搭建校企合作管理平台，实现资源共享、过程共管、责任共担、多方共赢，达到对校企合作运行的监管与落实。

（三）师资队伍配置

1. 教师资源保障

根据教育部颁布的《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，学校通过多种方式进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构合理，配备了具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 8 人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师占有所有专业教师的 94%；具有 1 名业务水平较高的专业带头人。

2. 教师培养保障

为了促进客户信息服务专业的进一步发展壮大，需要对所有专业教师进行系统、规范化的培养培训。教师可以通过自我研修、参加校本培训、国内外培训、到企业实践等方式，利用现代化信息技术手段，学习先进的教学理念、教学方法，提高教师的学历层次、科研能力和实践操作能力。培养出能在专业发展、课程建设、科研、教研、教学改革、教材开发等方面发挥积极作用的专业教师。

（四）教学实训实习基地

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地

1. 校内实训室

(1) 实训室建设

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	计算机基础实训室	计算机	1
		计算机基础操作系统	1
		办公应用软件	1
2	客户信息服务专业 教学实训室	计算机	1
		客户信息服务专业实训平台 教学应用工控机	1/100
		客户信息服务专业实训平台 教学内容主机	1/100
		客户信息服务专业实训平台 业务应用服务器	1/100
		客户信息服务专业实训平台 教学控制系统	1/100
		核心交换机	4
		企业级专业 IP 话机与耳麦	1

（2）实训文化环境建设

序号	类型	描述
1	实训指导书	实训手册、实训方案
2	实训室文化	老师实训规则、学生实训规则、实训知识挂图、实训设备使用记录等
3	实训项目资料	操作流程、硬件操作说明书、考核资料、实践报告、技能大赛方案、制度资料等

（3）实训室数字化资源建设

序号	类型	描述	
1	实训数字化资源	二维/三维动画	动画主要模拟实践操作过程，用于教师进行实训教学演示、学生自学、学生实操参考等功能；能够更好的解决教师实训教学中的难题，模拟良好的操作情境，有利于学生事半功倍的学习。
2		教学视频	主要应用于教学实训教学演示、学生自学、观摩等；视频案例凭借其对实训课堂教学真实、全面的记录与复现可以为学习者提供有力的技术支持。
3		flash	可以将实训操作场景还原，辅助实训课程的教学。

2. 校外实训基地

校外实训基地是指在学校区域范畴之外的由学校单独组建或与企业合作组建的生产性实训基地，也可以是校企以协议形式明确的可供学生进行实践操作的生产性实训装置。

校外实训基地的主要功能是培养学生综合职业能力和实战技能，满足生产实际岗位的需要。本专业校外实训基地的数量视专业学生数和当地呼叫中心企业的属性可灵活配置。

3. 实现实训基地运行与信息化建设深度融合

结合实训基地传统管理手段，利用信息化技术，促进实训基地运行管理与信息化的深度融合，建成支撑学生、教师和企业员工自主学习、科学管理的数字化环境，从实训基地管理

信息化、实训教学信息化、实训环境信息化、实训基地功能应用信息化和对外拓展业务实施信息化五个方面进行信息化建设，以减低实训室建设的成本、提高实训基地利用率、使实训变得方便快捷，便于管控。

（五）制度保障

在专业建设过程中不断制定和完善专业教学、科研、人事、后勤、财务资产等方面的管理制度、标准，建立健全相应的工作规程，形成规范、科学的内部管理制度体系，利用信息化手段，提升专业管理水平。

十、学生毕业与就业

（一）毕业要求

依据教育部印发的《中等职业学校学生学籍管理办法》（教职成[2010]7号）第八章“毕业与结业”第三十三条的规定，并结合我专业的实际情况，达到以下要求的学生，可准予毕业：

1. 思想品德评价合格（综合素质测评达到学校有关规定）；
2. 修满本专业教学计划规定的全部课程且成绩合格，或修满规定学分；
3. 顶岗实习或工学交替实习鉴定合格；
4. 获得职业资格证书。

满足以上所有要求才能予以毕业，学生如提前修满教学计划规定的全部课程且达到毕业条件，经本人申请，学校同意，可以在学制规定年限内提前就业实习。

对于在规定的学习年限内，考核成绩（含实习）仍有不及格且未达到留级规定，或思想品德评价不合格者，以及未修满规定学分的学生，发给结业证书。

（二）就业指导

1. 积极开设就业指导课

就业指导课是学校开展职业指导教育的主渠道，通过课堂教学的形式向学生介绍职业理论、择业观念、就业技巧和国家政策等各方面的知识，帮助学生树立正确的人生观择业观。

2. 完善招生就业办公室职能

针对学生的就业指导工作，主要依托招生就业办公室，指导学生学习科学的就业理念，了解最新就业形势，做好职业生涯规划；引导家长积极配合，支持和督促学生参与就业指导训练，为学生职业生涯发展提供帮助；通过联合其他中介职业机构，收集最新就业动态及时反馈给学生，建立良好的就业渠道。

3. 建立就业指导工作平台

招生就业办对各类企业的生产和经营情况进行分析，把用人企业按其性质、类型、规模、经营状况、用工类型、员工素质要求及工资待遇等进行归档管理，公布在就业指导工作平台上，为学生择业就业提供更明确的方向。

（三）创业指导

1. 开设创业讲座

根据《国务院关于大力推进大众创业万众创新若干政策措施的意见》指导，顺应经济发展需求，学校以讲座的形式进行创业指导，通过讲解现在的经济发展形势、创业应该掌握的技能、以及创业过程中要解决的资金、人员配置、团队管理、商标、知识产权维护等方面的知识，对创业者提供帮助。

2. 政策支持

学校通过研究已出台的相关创业政策，结合当地经济形势，分析本地区就业情况，以创业促就业，鼓励学生进行创业项目开发，创办微小企业。针对创业出现的资金短缺、缺乏商业经验等问题，推动本地政府制定关于融资、税收、创业培训、创业指导等方面的优惠政策，解决创业中可能出现的问题。

3. 资金支持

学校牵头、政府主导，联合职教集团、当地企业等创办“创业基金”、“扶持基金”、“鼓励基金”等，解决学生创业初期融资困难问题，为毕业生创办微小企业提供资金保障。

4. 企业支持

通过加强校企合作，及时反馈创业者的创业项目，加大企业对学生创业的支持，如通过合作，企业可以为创业者提供厂地、资金等，也可以通过外包加工等方式对创业者提供帮助，同时提升了企业的效益，互利互助，实现双赢。

（四）升学指导

收集分析各省市对职业院校学生升学的相关优惠政策，结合当地企业行业人才需求，指导学生升学。根据学生的兴趣、能力和价值观等，指导学生进行自我评估、信息分析、技能分析等，使学生能够结合自身的实际情况，确定适合自己的升学方式，如参加春季高考、“3+专业技能课程证书”等考试进行升学。

（五）毕业生成长跟踪

为了加强毕业生与学校之间的互动联系，学校对毕业生进行成长跟踪服务。首先通过对毕业生的就业情况、企业的岗位能力需求、职业资格证书需求等以及创业中存在的问题进行跟踪调查，根据调查分析，调整本专业的课程设置、人才培养模式、教学方法等，促进专业

建设，提高人才培养的质量；其次为毕业生提供就业、创业服务、技术支持等，解决学校毕业生就业、创业中存在的技术难题、环境适应、心态调节等问题；第三，通过加大毕业生跟踪服务，提升本专业的吸引力，促进本专业的招生。另外，学校利用信息化的手段提高毕业生跟踪服务的效率，及时反馈信息，更好的服务专业的建设和招生就业。

十一、社会服务

为促进客户信息服务专业的发展，借助学校客户信息服务专业优势资源，培养客户信息服务技能人才，促进当地经济发展。

（一）校内服务

充分利用客户信息服务专业校内资源，为学生开展各种培训，指导学生就业，帮助学生明确就业方向。

（二）校外服务

1. 共享教学资源

21 世纪是信息的时代，也是合作的时代，客户信息服务专业通过搭建校园信息化管理系统、远程教学管理与服务等系统，使本校师生、企业员工可以通过网络学习客户信息服务专业相关教学资源，真正服务于当地经济，服务于社会大众。

2. 输送专业人才

在客户信息服务专业迅猛发展和极速变革的过程中，学校积极培养客户信息服务人才，为社会输送高技能人员，既解决了学生就业困难的问题，又促进了当地农业经济的发展。

3. 提供技能培训

利用学校客户信息服务专业资源，积极开展各类社会培训，为企业及员工提供专业培训，解决企业存在问题，加强校企合作，做到校企资源共建共享，优势互补，实现双赢。