

工商企业管理专业（3+证书）2020 级人才培养方案

第一版

2020 年 4 月编制

一、专业名称及代码

工商企业管理专业 代码：630601

二、入学要求

职业中学毕业生

三、修业年限

学制三年

四、职业面向

所属专业大类 / 代码	所属专业类 / 代码	对应行业 / 代码	主要职业类别 / 代码	主要岗位类别 (或技术领域)	职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书举例
62 财经大类	6205 工商管理类	6319 其他电信服务	2-02-34-07 人力资源开发与管理人员 3-03-02-01 电信业务营业员 3-03-02-02 话务员 3-03-02-99 其他电信业务人员	人力资源管理助理 电话呼叫 电信业务办理 营业厅管理 市场营销 渠道管理	人力资源管理师 经济师 会计师

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业以培养企业“准员工”为出发点，以锻造现代服务业商务管理和客户服务管理为主要方向，兼顾自主创业要求，培养能适应现代市场经济需要；掌握现代服务企业管理的基本理论知识和基本技能；具有较强的创新创业精神和良好的职业道德及较强的个人与团队管理能力；具有在信息通信、快递等现代服务性行业从事与业务助理、项目助理、人力资源、文员、客户服务、服务管理等岗位有关的基本管理能力，以及计算机、英语等能力；具有职业生涯发展基础的高素质、高技能的应用型人才。

(二) 培养规格

由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

1. 素质

(1) 思想政治素质：热爱社会主义祖国，拥护中国共产党领导，拥护国家的各项方针

政策，有正确的人生观、价值观、道德观和法制观。

(2) 职业素质：具有良好的职业道德和较高的职业情商；具有市场经济意识，遵循市场经济规律；具有从事各项服务支撑管理与企业管理活动所必需的基本能力以及较强的未来职业发展能力。

(3) 人文素养与科学素质：具有较为宽阔的视野，具有一定的科学思维和科学精神，具备健康的审美情趣和正确的审美观、较强的审美能力，个性鲜明、学有所长。

(4) 身心素质：具有能够吃苦受挫的身体素质和心理素质。掌握一定的运动技能，达到国家规定的体育锻炼标准；具有健全的人格品质和健康的心理素质。

2.知识

(1) 掌握必备的英语、办公软件应用等相关的基础知识；

(2) 掌握本专业必备的商务统计、经济学、管理学、财务会计的基本知识；

(3) 掌握本专业必需的项目管理、财务管理、人力资源管理、服务质量管理、行政事务管理等方面的专业知识；

(4) 掌握本专业必需的经济法等行业相关法规知识；

(5) 掌握本专业必需的市场营销、推销与商务谈判、商务沟通与礼仪、客户关系管理及市场调查等知识；

(6) 掌握本专业必需的门店管理、企业经营管理等知识；

3.能力

(1) 企业商务管理能力：具有作为一名商务助理或文员应具备的商务沟通能力，办公室事务的组织、协调等管理能力，常用事务文书写作能力，会议组织与商务活动策划组织能力以及信息与档案等资料处理能力。

(2) 销售与服务能力:作为营销员和服务人员基本的客户沟通、对消费者心理有一定了解，产品销售、客户关系管理、服务等方面具有较强的能力。

(3) 营销策划与服务管控能力：作为营销与服务基层管理员，具有市场调研与预测、营销策划、渠道管理、服务质量管控等方面有较深入的认识，并具有一定的实战能力。

(4) 资源与运营管理能力：具有基本的或部分的企业资源和运营能力，即：对人力资源管理、财务管理、物流管理、项目的管理均有基本的认识和把握或对某一部分具有较强的能力。

(5) 行业专业技能：具有作为快递行业业务员的业务操作、市场营销、客户服务的能力或具有作为通信行业销售服务人员，掌握新媒体营销基本知识和操作能力，具备新媒体的销售和售后服务能力。

(6) 小企业创办及运营管理能力：对于小企业具有一定的战略规划能力、生产经营管理能力、资源运营与管理能力以及小企业内部的组织、协调、沟通等综合能力，具备一定的小企业创业能力。

(7) 其它与企业管理相关的能力:学生根据自己兴趣和特长具有电子商务、证券投资、保险业务、报关报检、招投标等方面的基础能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

序号	公共基础课程名称	总学分	总学时	主要教学内容与要求
1	思想道德修养与法律基础	3	48	课程以马克思主义为指导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为价值取向，以正确的世界观、人生观、价值观和道德观、法制观教育为主要内容，把社会主义核心价值观贯穿教学的全过程，通过理论学习和实践体验，帮助学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国精神，确立正确的人生观和价值观，加强思想品德修养，增强学法、用法的自觉性，全面提高大学生的思想道德素质、行为修养和法律素养。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论	4	64	课程以中国化的马克思主义为主题，以马克思主义中国化为主线，以中国特色社会主义建设为重点，从理论与实践、历史与逻辑的统一上揭示马克思主义中国化的理论轨迹，准确阐述中国共产党在把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程中，创造了中国化的马克思主义，形成了毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系两次飞跃成果，党的十八大以来又在它们的基础上不断的创新和探索新的理论。课程充分展示了毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想在中国革命、建设、改革和实现中华民族伟大复兴中的重要历史地位和作用。
3	廉洁修身	1	18	课程主要内容是：廉洁修身：普遍话题与永恒追求；当代大学生廉洁修身的使命和特点；廉洁修身的传承与借鉴；廉洁修身的客观要求与时代特征；我国社会廉洁修身的向度和维度；大

				学生廉洁修身的取向与方式。
4	形势与政策	1	32	课程师高等学校思想政治理论必修课，是一门公共基础课。中国特色社会主义发展进入了新时代，新时代大学生肩负着建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴的重大使命，必须认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，把自己的发展融入到社会发展之中。
5	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	1	20	本课程共设十个专题，一、19世纪科学社会主义的创立与青年使命；二、五四精神与当代青年使命；三、新中国建立、社会主义建设与青年使命；四、改革开放时代与青年使命；五、中国特色社会主义新时代与时代新人；六、新时代我国社会主义主要矛盾与青年担当；七、建设美丽中国与青年使命担当；八、中国特色社会主义文化自信与大学生文化素养；九、构建人类命运共同体与青年学生新担当；十、中国共产党领导与青年的政治使命。
6	军事技能训练	2	112	提高学生综合素质，激发爱国主义热情和集体主义荣誉感，加强国防观念，增强体质，培养艰苦奋斗、吃苦耐劳精神。并通过革命传统教育，爱国主义教育为新生树立正确的人生观，道德观和价值观打下基础。通过半军事化管理，并按照部队的条令、条例基本精神要求每个参训新生。培养学生的独立性、自主性、组织纪律性和创造精神，使新生的精神面貌有明显变化，宿舍环境和内务有明显好转，组织纪律性有明显增强。
7	军事理论	2	36	了解掌握队形队列、射击、行军和野外生存等基本军事技能，增强国防观念，弘扬爱国主义精神，提高综合国防素质。
8	体育	6	108	了解我国国防历史与现状、世界军事形势、我国战略安全环境，增强国防意识。
9	大学生心理健康教育	2	36	课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心

				理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。
10	大学生职业发展与就业指导	2	32	大学生职业发展与就业指导课作为面向全院学生开设的公共必修课，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。
11	创新创业教育	2	32	对学生进行创新思维训练，掌握常用的创新思维方法，了解创新思维的特点，学习创业前的准备知识，学会整合资源，把握机会，进行创业
12	学生素质行为养成教育 (含语文、中华优秀传统文化、健康教育、美育、职业素养等)	6		根据学校人才定位以及培养目标的要求，更好地深入推行“敬业度高、执行力强、善沟通学习、精技术技能”的人才培养目标，提升学生思想政治修养及综合职业素养，加强素质教育。
13	公益劳动课程	2	32	培养学生的良好人格特征和通用能力，规范行为与养成习惯。培养学生尊重劳动、热爱劳动的优良品质，树立以辛勤劳动为荣、以好逸恶劳为耻的社会主义荣辱观。通过通识课程学习，培养学生尽快达到“敬业度高、执行力强、精技能、善沟通”的准员工标准。
17	办公软件高级应用	2	32	学习和了解计算机的基础知识及日常交流所需的一些计算机专业知识，学习 Office 的操作。要求能够用 word 处理文字、用 Excel 处理电子表格、用 PowerPoint 制作演示文稿。
18	办公软件高级应用实训	1	26	综合利用《办公软件高级应用》课程中所学知识解决一些实际的工作案例，学习使用 Visio 作图、学习应用思维导图于工作、学习、生活的方方面面，学习简单微课的制作、视频的处理，学习与公司同事开展团结协作、在线办公的技巧。要求能灵活地解决日常办公中所遇到的文档处理的问

				题。
19	公共选修/跨界课程（包含国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养等方面的课程）	12	192	<p>重视专业的交叉与结合，注重培养学生的文化素养，拓宽学生知识面，推进素质教育，促进学生个性和特长发展，增强学生就业竞争力。每学期提供约 30 门课程供学生选报。</p> <p>主要课程类别包括：</p> <p>1、综合素养：文明起源与历史演变、人类思想与自我认知、文学修养与艺术鉴赏、科学发现与技术革新、经济活动与社会管理、国学经典与文化传承；</p> <p>2、通用能力：自我管理 with 终身学习、思维训练与问题解决、人际交往与沟通表达、团队协作与组织领导、信息素养与技能应用、职业规划与自我提升；</p> <p>3、创新创业；</p> <p>4、成长基础；</p> <p>5、个人发展。</p>

（二）专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程、专业方向课程和综合实践课程。

1.专业基础课程

包括经济学基础、经济法、会计实务、会计技能实训、应用文写作、商务统计应用、市场营销实务、市场调查与预测、财务管理、商务演讲与呈现、管理沟通、商务沟通与礼仪实训，教学内容与要求详见课程标准。

2.专业核心课程

序号	专业核心课程	总学分	总学时	主要教学内容与要求
1	管理学基础	4	64	加强学生管理知识的学习和管理技能的训练，重点培养学生的计划、组织、领导、控制、决策等方面的能力。课堂教学紧密结合学生自身管理和团队管理的实际，并引导学生走近企业、认识企业，最终运用所学知识和技能在一定程度上可以管理企业。
2	企业经营管理模拟实训	2	52	本课程结合管理专业培养方向及该专业所学的管理学、财务管理、市场营销、组织行为学、人力资源管理课程的理论知识，进行企业经营管理的模

				拟运作，以培养学生将管理知识运用于实践的能力，增强学生的风险意识与危机感，学会进行思考与判断。
3	门店运营管理	3	48	加强学生对门店管理能力的训练，重点培养学生对门店（营业厅）渠道的管理能力，掌握门店选址、门店销售、门店客服等的内容与方法。课堂教学紧密依靠邮电营业厅校内实训基地，实施教学，并引导学生走进企业，多方位实现门店管理能力的形成与提升。
4	门店运营管理实训	1	26	本课程主要内容包括分组团队管理、班前会议、海报 POP 制作、客户服务技巧、微信营销、商品陈列技巧、门店营销技巧。课堂教学紧密依靠邮电营业厅校内实训基地，实施教学做一体化，并引导学生真实经营门店，多方位实现门店管理能力的形成与提升。
5	人力资源管理	4	64	培养学生人力资源管理能力，重点内容包括：人力资源规划、招聘、培训、绩效考核、薪酬、劳动关系等内容。课程根据人力资源管理师职业技能的要求，以真实工作任务及工作过程为依据，充分考虑到学生实操能力的培养，明确人力资源管理的角色、定位、责任、义务和权限，规范其工作行为，将工作要求与学习要求紧密结合。
6	项目管理	3	48	通过对该课程的学习，使学生掌握项目管理的基本理念，并结合案例学习了解项目管理的体系、流程及方法。同时在案例讲解中重点让学生掌握和使用项目管理的一些具体操作方法和表格运用，从而掌握项目管理的基本架构及运行规律，增强学生项目管理的意识。主要内容：项目选择、项目评估、项目融资管理、项目计划管理、项目监控、项目综合管理、项目风险管理以及项目收尾九大模块。

3.专业方向课程

本专业方向课包括 A/B 模块的课程，A 模块为中国电信 10000 号订单班客户服务管理方向，B 模块为中捷公司订单班商务管理方向。

A 模块课程包括：推销与商务谈判、服务营销英语、服务质量管理、新媒体营销、通信业务客户服务、通信业务客户服务实训。本模块课程是依据客服人员、营业厅服务人员、服务管理人员的岗位需求来进行选取。

B 模块课程包括：商务英语、商务活动组织与策划、秘书技能、办公室工作实务、中捷订单班方向课程（一）、中捷订单班方向课程（二）。本模块课程是依据商务助理、招标助理、物流助理、人力资源、行政助理等岗位需求来进行选取。

教学内容与要求详见课程标准。

4.综合实践课程

包括和毕业设计（论文）、毕业教育、岗位实习。岗位实习教学内容与要求详见实习标准，毕业设计（论文）教学内容与要求详见《毕业设计（论文）实施细则》。

七、教学进程总体安排

详见《专业教学计划进程表》。

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业必须具备 18 名以上专任教师，以及数名企业兼职教师，职称必须具备高级、中级、初级合理搭配，双师型教师占比 70%以上。

（二）教学设施

本专业必须具备企业经营管理模拟沙盘实训室、市场营销模拟实训室、综合事务实训室、人力资源管理实训室、会计技能实训室、10000 号呼叫中心实训基地、企管综合实训室等其中 5 个以上专业实训室；校外实训基地至少有 10 家以上信息服务行业实训企业。

（三）教学资源

实训室需专门的场地，教室需多媒体教室 2 间和计算机机房 2 间。

学校图书馆建筑面积为 3106.5 平方米，学校图书馆设有各类型阅览室 10 间，流通书库 2 个，共有阅览座位 546 个。目前，学校全馆入藏文献总量达 68 万余册，其中纸质图书为 25 万余册（专业纸质图书 15.5 万册），电子图书 15 万余册，纸质报刊 7 万余册，电子期刊折合图书 21 万余册。其中专业可利用的电子阅览室 1 间，有电子期刊、电子图书、自建特色数据库等数字资源，可较好地满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。

（四）教学方法

鼓励采取因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用教学做一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

（五）教学评价

学生学习成绩评价：采取学习表现、平时作业、项目考核（大作业）、期中考核、期末考核相结合的评价方式。

教师教学评价：采取学生打分、督导评价、同事评价等多维度评价的方式。

（六）质量管理

学校和二级学院建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，依据《教学质量监控管理办法》、《教学质量评价管理办法》，开展课堂教学与教学评价的质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。依据《教学督导工作管理办法》，开展教学督导听课、评课、议课，加强日常教学组织运行的监督管理。

学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

七、毕业要求

学生按本专业人才培养方案要求修完规定的课程，考核合格，达到毕业最低总学分，准予毕业，颁发毕业证书。

（一）学分要求

本专业按学年学分制安排课程，学生最低要求修满总学分 147 学分，其中任选课 12 学分。

（二）证书建议

1. 获得以下英语证书之一

（1）高等学校英语应用能力考试委员会颁发的全国高等学校英语应用能力考试 B 级证书；

（2）高等学校英语应用能力考试委员会颁发的全国高等学校英语应用能力考试 A 级证书；

（3）商务部中国国际贸易学会颁发的全国职场英语证书；

（4）广东省教育厅颁发的高级职业英语证书；

（5）全国大学英语四、六级考试委员会颁发的全国大学生英语四级或六级考试证书。

2. 获得以下计算机应用能力证书之一

（1）广东省教育厅组织的“全国高等学校计算机课程水平考试一级——计算机应用”证书；

（2）教育部考试中心组织的“全国计算机等级考试（NCRE）一级——MS OFFICE”

证书；

(3) 国家人力资源和社会保障部组织的“办公软件应用”四级（操作员级）及以上证书；

(4) 与本专业相关的计算机应用能力证书。【注：具体写明证书名称和发证部门，如果没有则删除本条】

3. 获得以下职业资格证书之一

(1) 三、四级人力资源管理师证书；人社部

(2) 初级经济师证书；人社部

(3) 三、四级会计师证书。人社部

(三) 操行要求

操行评定为及格及以上等级。

八、附件

《专业教学计划进程表》

工商企业管理专业专业教学计划进程表（2020 级）

类别：3+证
书

学制：三年

课程 分类	序 号	课程名称	课程 属性	课程 性质	总 学 分	计划学时					考 核 方 式	各学期课堂学时及实训周数分配						备 注			
						总 学 时	理论学时		实践学时			第一学年		第二学年		第三学年					
							课 内 学 时	网 络 学 时	课 内 实 践 学 时	技 能 实 训 学 时		课 外 实 践 学 时	1	2	3	4	5		6		
公共课程	1.1	思想道德修养与法律基础	公共课	必修课	3	48	28	0	10	0	10	考试	38								
	2.1	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（上）	公共课	必修课	2	32	22	0	6	0	4	考试		28							
	3.1	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（下）	公共课	必修课	2	32	22	0	6	0	4	考试			28						
	4.1	廉洁修身	公共课	必修课	1	18	18	0	0	0	0	考查		18							
	5	形势与政策	公共课	必修课	1	32	24	0	8	0	0	考查	6							每个学期排入课程表6个学时，另外2个学时是大报告 不排入课表，第四学期录入成绩	
														6							
														6							
															6						
6	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	公共课	必修课	1	20	20	0	0	0	0	考查	E								不排入课表，以大报告形式开展	

7	军事技能训练	公共课	必修课	2	112	0	0	0	112	0	考查	2W						
8	军事理论	公共课	必修课	2	36	0	36	0	0	0	考查	E						选用超星网络教学平台
9	体育 1	公共课	必修课	2	36	2	0	18	0	16	考试	20						其中的体育实践 16 学时不排入课程表
10	体育 2	公共课	必修课	2	36	2	0	18	0	16	考试		20					其中的体育实践 16 学时不排入课程表
11	体育 3	公共课	必修课	2	36	0	0	0	0	36	考查			E				全部不排入课程表, 只计算 10 节工作量
12	大学生心理健康教育	公共课	必修课	2	36	36	0	0	0	0	考查	E						军训期间授课, 全部不排入课表。
13	大学生职业发展与就业指导	公共课	必修课	2	32	24	0	0	0	8	考查	E					第一学期 2 节: 专业介绍, 各专业负责人讲; 第二学期 2 节: 企业讲座; 第三学期 24 节: 职业规划与发展 (排入课表); 第四学期, 4 节求职面试指导	
													E					
														24				
															E			
14	创新创业教育	公共课	必修课	2	32	18	6	0	0	8	考查	E				18	第 1 学期: 创新技法 8 节 (网络课程 6 节 + 大作业 2 节), 军训期间完成; 第 4 学期 18 节面授, 6 节课外实践。创业教育 (合班授课)	
15	学生素质行为养成教育	公共课	必修课	6	0	0	0	0	0	0	考查		1W					包括入学、毕业教育
16	公益劳动课程	公共课	必修课	2	32	20	0	0	12	0	考查		20					其中技能实训 12 学时不排入课表, 在劳动周进行
17	办公软件高级应用	公共课	必修课	2	32	6	0	26	0	0	考查	32						
18	办公软件高级应用实训	公共课	必修课	1	26	0	0	0	26	0	考查		1W					
19	公共选修/跨界课程	公共课	公共选修课	12	192	0	192	0	0	0	考查	E	E	E	E			学生需在 1-4 学期修完 12 个学分的公共选修/跨界课程。

公共课程小计				49	820	242	234	92	150	102		96	92	58	24	0	0		
专业基础课程	20	经济学基础	专业基础课	必修课	2	32	20		12			考查	32						
	21	经济法	专业基础课	必修课	2	32	16		16			考查				32			
	22	△会计实务	专业基础课	必修课	3	48	32		16			考试		48					三级会计师职业资格
	23	会计技能实训	专业基础课	必修课	1	26			26			考查		1W					
	24	※应用文写作	专业基础课	必修课	2	32	16		16			考查		32					融合了广东电信企业的公文写作与处理培训课程
	25	商务统计应用	专业基础课	必修课	4	64	32		32			考查		64					
	26	市场营销实务	专业课	必修课	3	48	24		24			考试	48						
	27	市场调查与预测	专业课	必修课	3	48	20		28			考查				48			
	28	财务管理	专业课	必修课	3	48	24		24			考查			48				
	29	商务演讲与呈现	专业课	必修课	2	32	16		16			考查			32				
	30	管理沟通	专业基础课	必修课	2	32	10		22			考查		32					
	31	※商务沟通与礼仪实训	专业基础课	必修课	1	26			26			考试		1W					融合银行、通信等企业客服岗位的商务礼仪、商务沟通培训课程
	32	消费心理学	专业基础课	必修课	2	32	16		16			考查			32				
专业基础课程小计				30	500	226	0	248	26	0		80	176	112	80	0	0		
专业核心课程	33	管理学基础	专业课	必修课	4	64	32		32			考查	64						
	34	企业经营管理模拟实训	专业课	必修课	2	52			52			考查	1W					成绩第4学期录入	

43	中捷订单班核心技能课程（商务助理岗位）	专业课	专业选修课	2	52				52		考查				2W		
套餐课程包 2 合计：				12	232	50	0	78	104	0		0	0	96	32	0	0
44	毕业设计（论文）/学业作品	专业课	必修课	4	64				64	过程					16	48	
45	毕业教育	专业课	必修课	4	64				64	过程						64	
46	岗位实习（第一阶段）	专业课	必修课	18	448				448	过程					448		第 5 学期安排 4 个月实习。
47	岗位实习（第二阶段）	专业课	必修课	12	288				288	过程						288	第 6 学期安排 2 个月实习。
综合实践课程小计				38	864	0	0	0	736	128							
合计：				146	2718	652	234	508	1094	230	技能实训周数	3	4	0	6		
理论、实践比例：						32.60%		67.40%			周学时	18	19	18	19		