

工商企业管理（现代学徒制）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，专业代码 620501

二、入学要求

- (1) 具有普通高中学历及中职（中专/技校）学历的企业在职员工。
- (2) 普通高中和中职（中专/技校）毕业生，招生与招工同时进行。

三、修业年限

实行弹性修业年限，学制三年，学习年限 3-5 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
63 财经商贸大类	6306 工商管理类	6311 固定电信服务 6312 移动通信服务 6319 其他电信服务	4-99-00-00 4-99-00-00 其他商业、服务业人员	呼叫中心客服代表、班组长、质检员、培训师、运营主管	普通话等级证书、计算机等级证书

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业通过与新媒体运营中心（以中国电信广东公司 10000 号运营中心为代表）合作，以学徒制为培养方式，培养理想信念坚定，具备“专业能力+跨界能力”，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；培养能适应通信行业发展需要，掌握通信服务、营销、管理的基本理论知识和基本技能，具有较强的服务意识、营销理念、团队精神、管理能力和良好的职业道德、个人综合素质，具备新媒体运营中心电话客服人员、互联网客服人员等岗位能力，能够在新媒体运营中心担任班长、质检、培训师等基层管理岗位，具有一定职业生涯发展前景的高素质、高技能的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

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；具有从事新媒体运营中心服务营销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点、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) 掌握本专业必需的客户投诉处理、服务质量管理、市场营销、沟通与礼仪、客户关系管理等方面的专业知识；

(3) 掌握本专业必须的数据统计分析、市场调查、市场营销、网络营销等方面的专业知识。

(4) 掌握本专业所必需的班组管理、人员管理、客户管理等知识；

(5) 掌握本专业必需的通信业务、银行业务等行业相关产品、法规知识；

3.能力

(1) 个人与团队管理能力：能有效地对自我实施管理，具有个人目标管理、职业生涯管理、时间管理、情绪管理等方面的能力。能顺利地融入一个集体或团队，有较强的学习能力、合作精神以及有效处理人际关系的能力，尊重自己、尊重他人，能与团队成员一起高效地完成工作任务。

(2) 服务与销售能力:作为新媒体运营中心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) 网络营销能力：具有一定网络营销技巧和能力，能在网络销售通信产品。

(4) 服务管控能力：作为服务基层管理员，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。

(5) 项目管理与运营能力：具有项目计划与实施、团队组织、项目策划、项目成本控制、项目进度与质量管理、项目风险评估等能力。

(6) 其它与客服相关的能力:英语、粤语、计算机、班组管理等的基础能力。

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	学徒制学院明确不安排课堂教学，由张凯琳安排企业置换课程
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。（安排10节教学和26节网络教学）
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	通过网络课让学生了解创新思维的特点，培养岗位创新创业意识，培养创新思维
12	入学、毕业教育	0.5	8	根据现代学徒制的特点，进行入学、毕业教育。
13	大学英语	2	32	课程主要内容分为四部分：1、Listening & Speaking; 2、Reading; 3、Writing 4、Translating; 5、Vocabulary and Grammar
14	业务系统与应用软件操作	3.5	56	课程分为两部分：第一部分以全国计算机等级考试 MS-Office 高级应用的知识为学习的基本内容，要求学生能利用办公软件处理日常事务。第二部分综合利用前面所学知识于实际的工作案例中，学习 Visio、思维导图的使用，要求学生具备比较强的用计算机处理日常办公事务的能力。
15	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、	6	96	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。主要课程类别包括： 1、综合素养：文明起源与历史演变、人类

	管理等人文素养、科学素养等方面的课程)			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、国学经典与文化遗产； 2、通用能力：自我管理、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； 3、创新创业； 4、成长基础； 5、个人发展。
--	---------------------	--	--	--

(二) 专业课程

专业课程包括职业基础课程、职业技能课程、职业拓展课程三类。

1. 职业基础课程

包括服务与沟通、营销实务、运营管理实务、项目管理、UI与UE设计、新媒体营销，教学内容与要求详见课程标准。

2. 职业技能课程

包括电信信息技术与业务、信息通信行业新技术与新业态、职业压力管理、亲和力、营销方法与技巧、投诉处理与技巧、数据分析管理、管理技能、质量管理以及岗位实践，教学内容与要求详见课程标准。

3. 职业拓展课程

职业拓展课程包括毕业设计（论文），教学内容与要求详见课程标准。

4. 专业核心课程

结合运营管理实务岗位工作要求，本专业核心课程为：《服务与沟通》、《营销实务》、《运营管理实务》、《新媒体营销》、《服务营销岗位实践》、《班组管理岗位实践》(与《质量管理岗位实践》二选一)。核心课程说明如下：

序号	专业核心课程	总学分	总学时	主要教学内容与要求
1	服务与沟通	4.5	72	通过学做一体化，培养学徒沟通与客户服务的能力，主要包括：什么是有效沟通，沟通特点、有效聆听、专业表达、语音语调与语气、沟通礼仪、客户沟通风格研判。
2	营销实务	4.5	72	培养学生市场意识，建立正确的通信市场营销观念。重点内容包括：通信企业的营销环境分析、通信市场战略的制定、通信营销组合策略的运用等。课堂教学紧密结合通信行业背景，引导学生走近通信企业、关注通信行业营销策划和管理企业，最终

				运用所学知识和技能在一定程度上可以开展通信营销策划工作。
3	运营管理实务	4	64	培养学徒管理基础、运营管理、服务质量管理、常用管理文书写作、个人与团队管理、人力资源管理和绩效管理等，并能运用所学理论和方法解决运营管理实务中的实际问题，提升学生的就业能力。
4	新媒体营销	1.5	24	培养学生系统掌握网络新媒体营销、手机新媒体营销、数字电视新媒体营销、户外新媒体营销、出版物数字化营销等新媒体主要载体，并能运用所学方法解决工作中的服务、营销、管理问题，提升学生就业能力。
5	《服务营销岗位实践》	28	488	主要培养学徒从事服务营销岗位所需的服务与沟通技能、营销技能，并能运用所学理论和方法解决服务营销工作中的实际问题，提升学生的就业能力。
6	《班组管理岗位实践》	56	896	主要培养学徒从事班组管理岗位所需的个人与团队管理能力、人力资源管理和绩效管理等各项岗位技能，并能运用所学理论和方法解决班组管理中的实际问题，提升学生的就业能力。
7	《质量管理岗位实践》	56	896	主要培养学徒从事质量管理岗位所需的服务质量管理、培训、辅导和绩效管理等各项岗位技能，并能运用所学理论和方法解决质量管理中的实际问题，提升学生的就业能力。

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

1. 队伍结构

现代学徒制工商企业管理专业拥有 7 名专任教师，以及来自学徒制合作企业的兼职教师。专任教师高级职称 2 人、中级职称 4 人、初级 1 人，双师型教师占比 70%以上；师资 50 岁以上 3 人，40-50 岁 1 人，30-40 岁 3 人，年龄职称结构搭配合理。

2. 专任教师

目前本专业具有专任教师 7 名，专任教师 5 人为硕士研究生以上学历，且具有企业一线工作经历，其中高级职称 2 名，高级职业资格证书 4 人，中级专业技术职务以上专任教师 4 人，初级职称 1 人，每门主要专业技能课程配备相关专业中级技术职务以上专任教师 2 人。

序号	姓名	专业技术职务	学历学位
1	李理雄（专业负责人）	讲师 高级人力资源管理师、高级电信业务员（一级）	硕士研究生
2	逢小斐	讲师 中级经济师	硕士研究生
3	蔡业共	副教授 高级电信业务员（一级）	硕士研究生
4	姚奕新	副教授 高级电信业务员（一级）	本科学士
5	吴刚强	讲师 高级培训师	本科学士
6	蒋榴	讲师	硕士研究生
7	崔启波	助理讲师	硕士研究生

3. 专业带头人

姓名	李理雄	性别	男	专业技术职务	讲师、高级人力资源管理师	第一学历	硕士研究生
		出生年月	1978.10	行政职务	工商企业管理教研室主任	最后学历	硕士研究生
第一学历和最后学历毕业时间、学校、专业		2006.7 华南理工大学工商管理学院企业管理专业，管理学硕士研究生					
主要从事工作与研究方向		企业管理、人力资源管理					
行业企业兼职		广东创新创业教指委委员 广东金斯迪新材料科技有限公司管理顾问 广东金斯迪新材料科技有限公司总经理（兼职）					
工作简历		2006.7-2014.7 广东邮电职业技术学院经管学院工商企业管理专业教师 2014.7-至今 广东邮电职业技术学院经管学院工商企业管理专业教研室主任兼专业负责人					
最具代表性的教学科研成果	序号	成果名称	等级及签发单位、时间			本人署名位次	
	1	工商企业管理省级重点专业建设项目	省级，教育厅，2015.11			排一	
	2	论文：中国家电出口如何应对美国反倾销	核心期刊，教育部，2004.5			排一	

	3	基于校企协同教学公司教学模式探讨—以门店管理课程为例	院级重点，学院，2014.3				排一
	4	人力资源管理精品共享资源课程建设	院级，学院，2016.7				排一
	5	中捷培训课程体系建设项目	省级横向课题，行业，2014.6				排一
	6	公诚资产设备培训课程体系建设项目	省级横向课题，行业，2015.6				排一
	7	广东移动互联网公司培训课程体系建设项目	省级横向课题，行业，2016.6				排一
目前承担的主要教学工作（5项以内）	序号	课程名称	授课对象	人数	学时	课程性质	授课时间
	1	人力资源管理	高职学生	110	64	专业课	2018.9
	2	企业经营管理模拟沙盘实训	高职学生	110	52	专业课	2018.9
	3	门店运营管理	高职学生	110	48	专业课	2019.2
	4	门店运营管理实训	高职学生	110	26	专业课	2019.2

4. 兼职教师

兼职教师应主要来自于学徒制合作企业，企业师傅生师配比达到 1: 10 以内，且企业师资要求具备 3 年相关岗位经验，业绩优秀员工或管理人员担任。学院牵头，校企共同制定《现代学徒制“双导师”教师管理办法》，明确学院导师和企业导师的聘任条件、程序、职责、待遇、奖惩，形成吸引人才、稳定队伍的管理和激励机制。建立企业导师岗位实践技能辅导教学工作规范，规范企业导师教学辅导行为。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

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 WiFi 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。

2. 实训室基本要求

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、10000 号呼叫中心实训基地、企管综合实训室等专业实训室及合作企业相关实训岗位。企业实训岗位能确保每位学生连续三年在岗学习。

3. 信息化教学条件

学校拥有电子图书馆、两个网络教学平台、一个实践教学平台以及麦可思教学评价系统，支持教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。同时信息化条件保障能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

（三）教学资源

针对电信客户服务岗位群提升所需的服务沟通能力、销售管理能力、运营管理能力三个核心技能模块，学院与合作企业专家共同组成课程资源开发组，开发了《服务与沟通》、《市场营销实务》、《运营管理实务》三门核心课程教材，并开发了配套的讲义、教学案例、实操训练方案、测试题等教学资源，让专业核心课程紧贴岗位技能要求。目前三本核心教材中已有两本公开出版。相关数字资源严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。校企合作课程开发如下：

课程名称	负责人
《服务与沟通》	谭穗枫
《服务营销岗位实践》、《班组管理岗位实践》、 《质量管理岗位实践》	逢小斐、陈阳雪（企业）
《业务系统与应用软件操作》	唐春林
《营销实务》	张静
《运营管理实务》	逢小斐

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。

相关数字资源严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。

（四）教学方法

学院在现代学徒制教学过程中，遵照教学规律，结合企业和员工的实际需要，以学生为中心、以发展为根本，实践“四个一体化”的教学模式，通过校本课堂、岗位实践、网络学习、企业培训四种方式有机结合，实现员工与学生一体化、理论与实践一体化、线上与线下一体化、教育与培训一体化。“四个一体化”的教学模式，体现了现代学徒制工学结合的特征，解决了企业员工的工学矛盾，确保了教学的有效实施。基于“工学结合”的基本原则，学院和企业经过多次探讨和协商，确定了“集中学习、岗位实践、网络学习、企业内训”四种教学实施方式，并初步形成了《企业带教师傅工作规范》、《学院导师工作职责》、《现代学徒制学分管理规定》和《学徒在企业实践考

核制度》等一系列现代学徒制教学管理制度。

（五）教学评价

岗位实践是学徒制人才培养体系中占比最大的部分，学院专业教师通过企业调研，改革了以往学校自主考评的评价模式，以岗位职业技能标准为核心构建了岗位技能评价体系，从反应、学习、行为、绩效四个层次对学生进行评价，将学生自我评价、教师评价、师傅评价、企业绩效考核相结合，强调以技能和业绩为主的考核标准，由学生、企业、学校和行业机构共同参与学徒的评价。理论考核与操作考核、业绩评价相结合，要求实习生必须有至少一项核心岗位技能达到中级水平，切实提高学生的就业基础能力、岗位核心能力、职业迁移能力，实现“人人有技能，个个有特长”的目标。

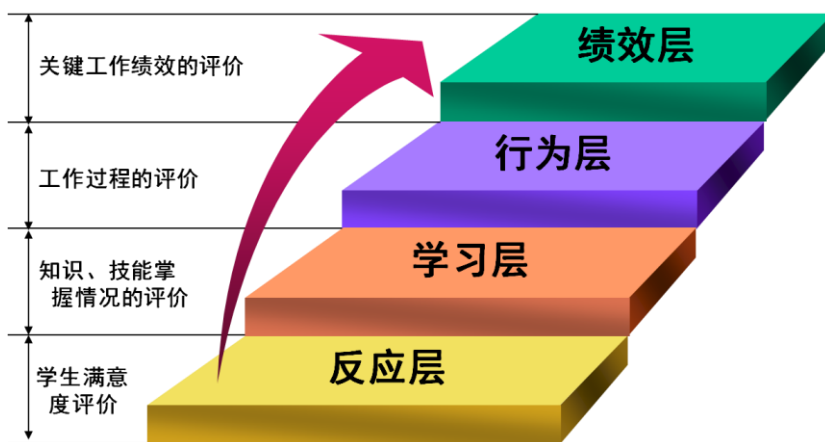


图1 现代学徒制学生评价模型

（六）质量管理

为保障现代学徒制教学顺利实施，学院建立起一套既符合学历教育规律，又结合企业实际情况、与现代学徒制运行特点相适应的教学运行管理制度。包括《企业带教师傅工作规范》、《学院导师工作职责》、《现代学徒制学分管理规定》和《学徒在企业实践考核制度》等一系列现代学徒制教学管理制度，形成了《现代学徒制合作项目操作指引》，加强了校企双主体育人的规范性。目前各项管理制度正常运行，并在运行中不断完善，为持续推进现代学徒制试点工作提供了制度保障。

九、毕业要求

（一）学分要求

学生按本专业人才培养方案要求修完 34 门课程并考核合格，学生最低要求修满总学分 152 学分，其中任选课 6 学分。

（二）证书建议

1. 建议可考取以下英语证书：

序号	证书名称	发证机关
1	全国高等学校英语应用能力考试 B 级证书	高等学校英语应用能力考试委员会
2	全国职场英语证书	商务部中国国际贸易学会

3	高级职业英语证书	广东省教育厅
4	全国大学生英语四级或六级考试证书	全国大学英语四、六级考试委员会

2. 建议可考取以下计算机应用能力证书:

序号	证书名称	发证机关
1	全国高等学校计算机课程水平考试一级——计算机应用证书	广东省教育厅
2	全国计算机等级考试（NCRE）一级——MS OFFICE 证书	教育部考试中心
3	办公软件应用”四级（操作员级）及以上证书	国家人力资源和社会保障部

3. 建议可考取以下职业资格证书:

序号	证书名称	发证机关
1	初级经济师专业职称证书	人社部
2	职业核心能力认证证书	教育部考试中心

十、附件

《专业教学计划进程表》

工商企业管理专业教学计划进程表（2020级）

招生类别：学徒制

学制三年（全日制）

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				1	2	3	4	5	6	
							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								
基本素质课程	1	思想道德修养与法律基础	公共课	必修课	3	48	18	30	0	0	0	考试	18						
	2	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	12	20	0	0	0	考试		12					
	3	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	12	20	0	0	0	考试		12					
	4	廉洁修身	公共课	必修课	1	18	10	8	0	0	0	考查		10					
	5	形势与政策	公共课	必修课	1	32	16	16	0	0	0	考查	4						
														4					
															4				
																4			
	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	10	10	0	0	0	考查	10						
7	军事技能训练	公共课	必修课	2	112	36	0	0	0	76	考查	36						新生报到当天学生处安排教师进行军训拓展	
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	公共课	必修课	6	108	0	108	0	0	0	考查	E	E	E				学习强国慕课+腾讯会议直播（每学期36节网络教学）	

	10	大学生心理健康教育	公共课	必修课	2	36	0	36	0	0	0	考查	E						超星网络平台在线视频学习
	11	大学生职业发展与就业指导	公共课	必修课	2	32	0	32	0	0	0	考查				E			第4学期,超星网络课程32节
	12	创新创业教育	公共课	必修课	2	32	0	32	0	0	0	考查			E				第3学期:超星网络授课平台
	13	入学、毕业教育	公共课	必修课	0.5	8	8	0	0	0	0	考查	E					E	
	14	大学英语	公共课	必修课	2	32	8	24	0	0	0	考查		8					
	15	业务系统与应用软件操作	公共课	必修课	3.5	56	0	28	28	0	0	考查	28	E					第1学期课内实践、第2学期网络教学
	16	公共选修/跨界课程	公共课	公共选修课	6	96	0	96	0	0	0	考查							学生需在1-6学期修完6个学分的公共选修/跨界课程。
	小计				38	730	130	496	28	0	76		96	46	4	4	0	0	
职业基础课程	1	服务与沟通#	专业基础课	必修课	4.5	72	24		24	24		考试	72						面授或直播
	2	营销实务#	专业基础课	必修课	4.5	72	36		36			考试		40	32				面授或直播
	3	运营管理实务#	专业基础课	必修课	4	64	32		32			考试			32	32			面授或直播
	4	项目管理	专业课	必修课	1.5	24	12		12			考查					24		面授或直播
	5	UI与UE设计	专业基础课	必修课	2	32	16		16			考查				32			面授或直播
	6	新媒体营销#	专业课	必修课	1.5	24	12		12			考查			24				面授或直播
	小计				18	288	132	0	132	24	0		72	40	88	64	24	0	
职业技能课程	1	电信信息技术与业务	专业课	必修课	1	16		16				考查		16					采用网络在线教学
	2	信息通信行业新技术与新业态	专业课	必修课	1.5	24		24				考查			24				采用网络在线教学

	3	职业压力管理	专业课	必修课	1.5	24		24				考查				24		
	4	亲和力※	专业课	必修课	1	16	16					考查	16					企业相同培训课程，以企业培训的形式开展
	5	营销方法与技巧※	专业课	必修课	1	16	16					考查		16				企业相同培训课程，以企业培训的形式开展
	6	投诉处理与技巧※	专业课	必修课	1	16	16					考查			16			企业相同培训课程，以企业培训的形式开展
	7	数据分析管理※	专业课	必修课	1	16	16					考查				16		企业相同培训课程，以企业培训的形式开展
	8	团队管理※	专业课	必修课	1	16	16					考查					16	企业相同培训课程，以企业培训的形式开展
	9	质量管理※	专业课	必修课	1	16	16					考查						16 企业相同培训课程，以企业培训的形式开展
	10	服务营销岗位实践#	专业课	必修课	28	448				448		考查	224	224				
	11	班组管理岗位实践#	专业课	专业选修课	56	896				896		考查			224	224	224	224
	12	质量管理岗位实践#	专业课	专业选修课	56	896				896		考查			224	224	224	224
	专业核心课程小计				94	1504	96	64	0	1344	0		240	256	264	264	240	240
职业拓展课程	1	毕业设计（论文）	专业课	必修课	2	0						过程					E	E
	综合实践课程模块				2	0	0	0	0	0	0							

合计:	152.0	2522	358	560	160	1368	76	技能实 训周数							
理论、实践比例:			36.40%		63.60%			周学时	26	19	20	18			

备注:专业核心课程(♯);课证融通课程(△);中高衔接课程(*);学培融合课程(※)。