

2016-2019 年度青岛市第一批现代学徒制试点项目 人才培养方案

青岛财经职业学校 青岛日日新信息服务有限公司

项目名称：商务专业网商班现代学徒制试点

一、指导思想

以服务发展为宗旨，以促进就业为导向，以推进产教融合、适应需求、提高质量为目标，以学生技术技能培养为核心，以教师、师傅联合传授为支撑，全面提升学生的技术技能和职业素养，根据我市经济社会发展需要，推进职业教育体制机制创新，深化招生制度、管理制度、教学模式、人才培养模式和评价制度改革，促进职业教育人才培养模式由学校主导向校企双主体育人过渡，建立具有青岛特色的现代学徒制度

二、现代学徒制人才培养引用标准

1. 国家标准：

标准名称：中国家用电器服务维修协会客服体系认证标准

标准简介：协会贯彻国家有关行业政策，推行国家和行业的规章、标准、规范；履行政府授权、委托的职能，协助政府部门加强行业监督；建立和完善行业自律机制，规范市场秩序，加强行业自律，引领行业健康有序发展；广泛联系国内外相关行业的企业、同业组织，发挥在政府、行业、企业及社会之间的桥梁和纽带作用，促进沟通、交流和协作；树立服务意识，突出服务特色。

2. 行业标准：

标准名称：CCCS 客户联络中心体系认证标准

标准简介：客户联络中心运营绩效标准（Customer Contact

Center Standard) 诞生于 2003 年, 在中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会的组织和倡导下, 由 CCCS 客户联络中心标准委员会负责策划和制定的行业性推荐标准。CCCS 客户联络中心标准委员会由呼叫中心领域内具有代表性的客户服务提供商、运营商组成, 是 CCCS 标准制定和修订的专业性组织。CCCS 客户联络中心标准委员会成员同心协力, 站在行业发展的最前沿, 致力于创建客户服务及呼叫中心行业运营管理标准, 提高呼叫中心行业运营绩效。

3. 企业标准:

标准名称: 海尔客服中心电商客服技能认证

标准简介: 电商客服上岗前需具备的最低技能, 包括; 基础的服务意识和规范、海尔企业文化、打字速度、对用户问题的理解和基本的文本沟通能力等

员工能力进阶地图 **员工职业规划进阶**

分类	项目	员工职业规划进阶				
		实习期员工	初级员工	中级员工	高级员工	金牌员工
员工能力进阶	辅导协调能力	/	/	/	/	标准8.1
	知识贡献能力	/	/	/	标准7.1	标准7.1
	数据挖掘能力	/	/	标准6.1	标准6.1	标准6.1
	交互能力	/	标准5.1	标准5.2	标准5.3	标准5.3
	用户价值创造	/	标准4.1	标准4.2	标准4.3	标准4.3
服务技能	系统录入	/	标准3.1	标准3.2		
	业务规范流程掌握	/	标准3.1	标准3.2	标准3.3	标准3.3
	基础的规范用语	/	标准3.1	标准3.2		
专业技能	判断掌握	/	标准2.1		标准2.3	标准2.3
	知识应用	/	标准2.1	标准2.2		
基础技能	打字速度测试	必备	必备	必备	必备	必备
	知识库查询测试	必备	必备	必备	必备	必备
	模拟抽测	必备	必备	必备	必备	必备

三、人才培养方案及推进举措

1. 人才培养定位及联合招生方式:

由于我们地处岛城最大的商圈, 对服务型人才要求量巨大,

根据这些特点选择了网商专业作为试点。海尔是世界最大的白色家电生产商，拥有庞大的网上销售平台，需要大量销售人员。企业本身信誉高、理念新且离校近，给学生开始提供的企业学徒平台是“客服”，特别适合中职生，因为学生经过简单的培训就可以顶岗实操，所有的这些促成了校企双方的合作。实现“招生即招工”。企业、学校、学生、家长可签订四方协议，明确各方权利和义务。鼓励企业与法定劳动年龄内的学徒（学生）签订劳动合同。同时，学校将联合海尔日日新进行校企合作，成立以企业名称命名的“冠名班”。这些措施的实施将为我校今后现代学徒制工作做好铺垫。

2. 教学方案制定：

(2.1) 从学校角度出发：

从我们学校深度校企合作中，我们看到了现代学徒制对提升专业道德、提高专业品质有积极的促进作用，在推动教师专业知识的发展和教师专业能力的发展都有很大的作用。实行现代学徒制，可以促使教师在企业行业中不断的学习专业技能，接受前沿知识，拓展知识领域，开阔视野，有利于中职教师在教学实践能力和教学科研能力方面的提高；可以与企业投资人、管理者、员工进行多方面交流，可以对毕业生进行跟踪调查，可以进行人才需求调查，了解企业对人才培养、专业设置、教学内容、毕业生能力等方面的要求，进而相应调整学校人才培养方案，对学校专业设置、课程安排及课程结构体系、教学计划和教学大纲、教学内容和方式及教学组织形式等按市场需求进行改革。只有了解所需的相应专业知识、专业技能及思想素质等，才能进行工作项目

表的填写与分析，进行专业课程的重组与开发，进行项目课程的实施和完善，快速成长为专家型教师。

(2.2) 从企业角度出发：

企业需求的是拥有成熟技能的员工，在加入公司后，能够尽快独挡一面、迅速顶岗，为企业创造利益的员工。因此在该试点合作中，就会围绕工作中须掌握的部分主要技能对学生进行面对面、一对一的培训和辅导，确定在员工实习和正式入职时能够成为企业需求的人才。

(2.3) 从学生角度出发：

报名参加该试点培训的学生更希望自己在修学业的同时掌握社会上的工作技巧，以便在入职企业时能够迅速融入企业、得到一定的发展。见上表中，学生的意愿最多的是想学习实际有用且能适应于大部分企业的技能，更小一部分的是学习企业单独需求的技能。

学徒式教学方案初稿		
三方	具体负责工作	时间要求
学校	1、提供培训场地；	每个课时
	2、协助安排学生培训时间；	每个课时
	3、搭建班主任与企业沟通桥梁，做到与企业能够及时了解和沟通；	随时
企业	1、开发适应于在校学生的培训教材；	距离上课三个月
	2、按固定（2周/次）周期到学校进行培训；	每个课时

	3、为学生提供不低于 2 次/年的实机实习机会，让培训的内容不仅仅纸上谈兵；	夏季 6 月、冬季 11 月
学生	1、按时出席企业组织的所有培训；	每个课时
	2、按时参加企业提供的实机实习；	夏季 6 月、冬季 11 月
	3、学以致用；	随时

综合以上三方想法及需求来制定本次适合的教学方案，见下表：

3. 课程体系开发及教学过程安排：

学校现有的课程大部分是重知识轻技能、与实际工作脱钩严重。尤其是网商专业的课程，变化快，新生词及事物出现频繁。学生如果只学书本知识势必会与现实脱节。因此需要引进先进的企业课程来丰富我们的教学内容。我们将引入“良品电商”的课程，将企业课程纳入学校整个教学体系。同时，我们也将与海尔日日新签署合作协议，成立“冠名班”。在学生每次去海尔学徒前（每学期一次），海尔日日新需派自己的讲师为学生进行不低于两周的企业课程培训，培训完毕后，校企双方将联合对参加学徒的学生进行理论测试，根据测试结果安排学生到不同的岗位学徒。尽可能做到岗位安排的合理化。同时，校企双方将每次培训的材料整理成册，进行必要的修改及增删，为下一期的培训做好准备。所有所做的着一切，就是为让学生能够了解企业、了解行业新动态，为现代学徒制实施打好基础。我们将不断坚持并完善这种做法。

现代学徒式课程安排		
具备技能	具体课程	适用范围
商务技能	公文写作	适用于所有企业
	办公软件	适用于所有企业
	商务礼仪	适用于所有企业
	团队协作	适用于所有企业
专业技能	产品知识	企业特需、家电行业及日常生活应用
	服务流程	企业特需、家电行业

课程体系根据现在各企业需求，总结如下：

培训项目	课程名称	培训目的	培训内容大纲	时长
专业知识	电热（电热水器/燃气热水器/	使员工全面了解电热产品部的产品分类、型号命名、系列名称、保修期、收费标准	电热水器：1、电热的基础知识 2、电热的安装规范 3、电热水器的使用方法及特殊功能介绍 4、新品体验 5、常见故障咨询 6、电热的保修政策 7、三级故障现象判断及选择	1天

	采暖炉/太阳能热水器)	如何查询、常见故障咨询等产品知识。	<p>燃气热水器及采暖炉：1、燃热的基础知识 2、型号命名及性能参数解释 3、工作原理 4、安装规范 5、常见故障咨询 6、采暖炉简介 7、保修政策 8、三级故障现象判断及选择</p> <p>太阳能热水器：1、基础知识 2、安装规范 3、常见故障 4、保修政策 5、三级故障现象判断及选择</p>	
	学以致用	巩固所学知识		
	测试	产品复习考试	<p>1、收取前一日旁听记录，及随机抽测旁听效果</p> <p>2、对前一日所学内容进行考试</p>	1小时
专业知识	彩电（CRT电视/平板电视/机顶盒)	使员工全面了解彩电(信息)产品部的产品分类、型号命名、系列名称、保修期、收费标准如何查询、常见故障咨询等产品知识。	<p>1. 彩电的型号命名规则及各类彩电的优缺点</p> <p>2. 彩电遥控器的操作方法及功能介绍</p> <p>3. 彩电各端口的作用及如何连接外接设备</p> <p>4. 彩电的常见故障咨询</p> <p>5. 彩电的保修政策、会员政策、移机政策</p> <p>6. 彩电的维护保养及使用小常识</p> <p>7. 机顶盒、直播星、海尔互联网电</p>	1天

			<p>视播放器产品介绍及服务方式</p> <p>8. 会议通产品介绍</p> <p>9. 三级故障现象判断及选择</p>	
学以致用		巩固所学知识		
测试		产品复习考试	<p>1、收取前一日旁听记录，及随机抽测旁听效果</p> <p>2、对前一日所学内容进行考试</p>	1 小 时
专业知识	OEM产品及厨电（燃气灶，吸油烟机，洗碗机，消毒柜）	使员工全面了解 OEM 及厨房电器产品部的产品分类、型号命名、系列名称、保修期、收费标准如何查询、常见故障咨询等产品知识。	<p>1、厨电产品的型号命名，结合视频讲解燃气灶的外观及内部结构 2、厨电产品的使用注意事项</p> <p>3、厨电产品的服务政策</p> <p>4、OEM 产品的型号命名及保修政策</p> <p>5、OEM 产品的外观及产品大类的区分方法突出讲解微波炉基础知识及使用方法</p> <p>6、OEM 产品的服务政策</p> <p>7、三级故障现象判断及选择</p>	1 天
学以致用		巩固所学知识		1 小 时
服务政策	海尔会员政策	让员工了解海尔会员标准及权益，了解国	<p>1、国家三包服务政策内容</p> <p>2、海尔产品三包政策及保修期</p> <p>3、成套精致服务服务政策</p>	0. 5 天

	及三包服务政策	家三包政策内容及海尔三包服务政策内容	4、海尔会员增值服务政策	
学以致用		巩固所学知识	根据所学内容，编写一个抽查场景，进行全国服务质量抽查 5 例	1 小时
非家电产品知识内容		让新员工了解更多与海尔有关的产品及业务内容，全面掌握海尔多元化的产品	<ol style="list-style-type: none"> 1、U-HOME 产品的功能介绍 2、海尔家居产品介绍 3、海尔整体卫浴产品介绍 4、海尔整体厨房产品介绍 5、非产品类信息的介绍 	0.5 天
测试		产品复习考试	上线成功接听 10 例	0.5 天
专业知识	制冷（冰箱/冷柜/特种冰箱/卡萨帝/合同	使员工全面了解制冷产品部的产品分类、型号命名、系列名称、保修期、收费标准如何查询、常见故障咨询等	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制冷产品部所属产品大类，产品型号命名及系列名称介绍. 2. 冰箱制冷系统的组成及工作原理 3. 冰箱的内部结构认识 4. 制冷产品保修期及如何查询收费标准 5. 冰箱冷柜的常见问题及特殊功能 	1 天

	冷柜/ 展示 柜/医 用冷 柜)	产品知识。	介绍 6. 电脑板冰箱及冷柜的操作方法 7. 冰箱制冰功能的设置方法及常见问题 8. 冰箱底脚调节方法 9. 三级故障现象判断及选择	
学以致用		巩固所学知识	旁听五例当日所学产品的来电，并全面记录沟通过程及信息录入方法	1 小 时
测试		产品复习考试	1、收取前一日旁听记录，及随机抽测旁听效果 2、对前一日所学内容进行考试	0. 5 天
专业知识	家用 空调 三菱 空调 商用 空调	使员工全面了解家用空调及商用空调的产品分类、型号命名、系列名称、保修期、收费标准如何查询、常见故障咨询等产品信息。	1. 家用空调型号定义、行销商标及产品大类区分 2. 家用空调的基本构造和工作原理 3. 家用空调的服务政策 4. 家用空调功能介绍、日常保养 5. 商用空调及三菱空调的型号定义及外观介绍 6. 家用空调、三菱空调、商用空调的产品大类区分 7、三级故障现象判断及选择	1 天
学以致用		巩固所学知识	旁听五例当日所学产品的来电，并全面记录沟通过程及信息录入方法	1 小

				时
	测试	产品复习考试	1、收取前一日旁听记录，及随机抽测旁听效果 2、对前一日所学内容进行考试	0.5天
专业知识	洗衣机（波轮/滚筒/投币机）	使员工全面了解洗衣机产品分类、型号命名、系列名称、保修期、收费标准如何查询、常见故障咨询等产品知识。	1、洗衣机分类及行销商标型号命名规则 2、洗衣机保修政策及收费标准查询 3、洗衣机的安装方法 4、洗衣机主要部件介绍及工作原理 5、三级故障现象判断及选择	1天
	学以致用	巩固所学知识	旁听五例当日所学产品的来电，并全面记录沟通过程及信息录入方法	1小时

以专业技能中产品知识为例，详细见下附：

4. 管理制度建设：

（4.1）学校：

抓住机遇，苦练“内功”。为使现代学徒制教学模式改革顺利开展，学校领导应高度重视，成立以校长为组长的工作领导小组，学校教务处将制定详细的《企业学徒实施方案》、《企业学徒安全预案》、《学生企业学徒规定》、《学生企业学徒三方协议书》等规章制度，另外，我校将专门引进了德国汉高公司的评价制度，

该评价制度包括责任心、知识、能力、学习、抗压、质量、方法、合作、诚信、独立、沟通、自评等 12 个方面，分别让学校教师、企业师傅、学生本人做出学徒评价，通过评价，让学生知晓自己的优点和急需改进的某些方面的不足，为学生今后的发展提供参考。此外，学校需为学生开设网上体验店、与校外企业开设“020”线下体验店，为学生学习实践提供了场所。这些工作将为现代学徒制顺利开展提供保障。

(4. 2) 企业：

为了更好的确保学徒式教学质量有保证，将学生管理参照企业正式在职员工进行管理，参考管理制度：《师徒一带一帮促共同提升激励》、《员工晋升指导书》等，确保有效的稳步提升学生能力和调动所有参与人员的激情。

5. 专业教师、师傅遴选标准制订：

师傅是现代学徒制的基础，关系到所培养人才的整体素质，关系到现代学徒制成败与否。因此，建立一支德艺双馨的师傅队伍就显得尤为重要。校企双方需按照双导师的选聘标准，共同遴选现代学徒制实验班的班主任、学校导师和企业导师，并签订聘任协议和工作责任书。

学校选派优秀教师到企业中挂职学习，在企业中锻炼成长为专家型教师，为学徒工作做好学校教师储备。同时做好师傅的选拔工作。首先，师傅的选拔需要企业主管部门推荐，在正式上岗之前，校企双方要对师傅进行岗前培训。培训结束后，将那些业务精湛、敬业爱岗、作风过硬的师傅选拔出来作为学生进企业的指导师傅。其次，要制定师傅的考核方案，通过物质或精神方面

的奖励师傅努力工作。要加强师傅之间、专任教师和师傅之间、师徒之间的交流和沟通，使带徒工作成为现代学徒制的重要一环，为学生企业学徒打下良好基础。最后，校企双方需共同制定企业师傅培训标准。根据学徒岗位的实际情况，在尊重此岗位的国家及行业标准的同时，制定符合我校实际情况的师傅选拔标准。

以企业选拔讲师为例：首先看企业内部专业讲师升迁曲线（下附），本项目将遴选中级讲师及以上岗位做为本次学徒式教学的老师。

企业内部专业讲师升迁指导		
职称	升迁条件	需具备技能
初级讲师	上岗培训考试通过（最低6个月时间）	1、独立开发所负责产品及必修产品入职新员工培训课件并能培训员工； 2、独立开发所负责产品及必修产品人员的岗中提升课件并能培训员工；
中级讲师	初级培训师在岗6个月及以上可晋升	1、所负责的员工绩效； 2、能独立开发三个产品及以上的培训课件并能独立培训员工； 3、熟知产品的服务政策，并能独立完成政策更新内容的全员培训
高级讲师	中级培训师在岗6个月及以上可晋升	1、所负责的员工绩效； 2、能独立开发三个产品及以上的培训课件并能独立培训员工；

		<p>3、能够独立对接产品部服务政策更新及服务政策全国职场员工推进</p> <p>4、除了内部一线员工的培训外，能独自培训培养内训师；</p>
高级讲师 (外部)	高级培训师 在岗6个月及以上可晋升	<p>1、所负责的员工绩效；</p> <p>2、能独立开发三个产品及以上的培训课件并能独立培训员工；</p> <p>3、能够独立对接产品部服务政策更新及服务政策全国职场员工推进</p> <p>4、除了内部一线员工的培训外，能独自培训培养内训师；</p> <p>5、能独立开发课件对客服行业之外的企业进行培训；</p>

6. 评估考核标准：

(6.1) 企业方面：

《金牌员工》：实习期间能够通关合格上线并逐渐提升技能，认证优秀员工、甚至企业金牌员工，获得企业认证通过后将颁发相关证书；

《服务质量评价》：实习工作期间能够通过企业制定的内部质量评价标准考核规定，达到合格及以上水平，经企业认证通过后将颁发相关证书；

(6.2) 学校方面：

我校现代学徒制教学模式改革是在摸索中前进，在前进中不

断总结。 我校在网商班试点的现代学徒制教学模式改革已小有收获，初步实现校企双赢。青岛日报、青岛电视台、新华网等媒体对此已经做了报道。我们会将前期宝贵经验及时整理、归类，做好总结。为 2016-2019 年的现代学徒制试点工作做足准备。

7. 第三方考核、评价机制建设

我校网商专业现代学徒制考核、评价机制是由客户关系管理专业委员会制定：

(7.1) 客户关系管理专业委员会资质简介：

客户关系管理专业委员会是由中国电信、中国移动、中国联通、中国联通、海尔集团、联想集团、摩托罗拉、微软等 30 多家单位联合发起，经国家信息产业部中国信息化推进联盟正式批准成立的专业组织机构（以下简称专委会）。

专委会的宗旨是服务、指导、监督和协调。具体表现为：贯彻执行党和国家的政策法令，广泛联合各级政府、企事业单位的客户服务部门及业界专家学者，面向客户服务、电话服务（呼叫）中心及客户关系管理等领域，在政府和企业、企业与消费者之间发挥桥梁和纽带作用；加强会员单位的沟通与协作，及时交流客户服务信息化动态；注重调查研究，提高客户服务信息技术应用水平；引导并协助企业做好各项服务工作，保护广大消费者的切身利益；加速客户服务产业的发展，促进全社会客户服务水平的提高

(7.2) 专业特色的考核和评价体系：

CCCS-OP 客户联络中心运营绩效标准体系认证结果分为五星

级、四星级和通过。如果整个评级达到了 85 分以上，可以评定为五星级。如果为 70 到 84 分，认证结果为四星级。如果 60 分到 69 分，仅为通过。此外，在通过 CCCS-OP 标准体系五星级认证后，连续三年进行年度复审并保持五星级运营绩效水平才能具备申请钻石五星级的资格，通过认证升级项目颁发最高级别认证证书。

具体实施方案：

步骤—1：复审通知

由 CCCS 客户联络中心标准委员会统一向复审申请单位发复审通知。通知附件准备复审相关内容。

步骤—2：复审问题反馈

复审申请单位接到复审通知后，需准备相关资料，并在一个月内提供。

步骤—3：复审费用缴纳

CCCS 客户联络中心标准委员会收到复审申请单位对复审问题的反馈资料后，将开具复审评测服务费发票，待收到复审申请单位缴纳的复审评测费用后安排现场复审时间。

步骤—4：现场复审确定与实施

在复审申请单位对现场复审时间确认后，CCCS 客户联络中心标准委员会将委派 1—2 名评审顾问进行现场复审，为期 1 个工作日。

步骤—5：复审报告提交

在完成对复审申请单位的现场复审评测后，CCCS 客户联络中心标准委员会将在两周内提交复审评测报告。

步骤一6：复审结果相关手续办理

在复审申请单位确认收到复审评测报告，及复审评测结果后，CCCS 客户联络中心标准委员会将在一个月内进行相关手续办理，如认证证书的变更、取消、升级等。