

中等职业学校通信运营服务专业教学标准（试行）

一、专业名称（专业代码）

通信运营服务（091600）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向通信运营企业，培养从事通信运营管理、产品推广销售、客户服务、技术咨询、通信营业厅及呼叫中心等一线工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	电信业务员	电信业务员（中级）	通信营销服务 通信运营管理
2	电信营业员	电信业务营业员（中级）	
3	话务员	话务员（中级） 呼叫服务员（中级）	
4	呼叫服务员	用户通信终端销售员（中级）	

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取1或2个证书。

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（一）职业素养

1. 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。
2. 具有创新精神和服务意识。
3. 具有良好的人际交往、团队协作能力和客户服务意识。
4. 具有获取信息、学习新知识的能力。
5. 具有借助词典阅读外文技术资料的能力。

6. 具有一定的计算机操作能力。
7. 具有尊重客户、关爱客户、客户利益至上的意识。
8. 具有安全文明生产、节能环保和遵守操作规程的意识。

(二) 专业知识和技能

1. 具有通信概念、技术、网络、业务等知识，初步掌握通信网络技术原理和终端设备的性能指标，能为客户提供技术咨询。

2. 了解电信服务礼仪基本知识，掌握电信服务人员接待礼仪和礼貌语言，具有电信服务人员个人形象塑造及处理客户投诉的能力。

3. 掌握必要的信息管理、财务处理等管理知识，能够进行营业厅各种业务的受理和服务。

4. 熟悉当前电信市场中的各种电信业务基本知识及其操作处理程序，能对通信增值业务开发提供参考建议。

5. 掌握客户心理与目标客户分析、观察与接近客户、与客户进行沟通、客户投诉处理、客户关系维系、卓越客户服务等方面的技能技巧，具有熟练的客户服务能力和客户关系管理的能力。

6. 能从事通信运营的营销和售后服务。

专业（技能）方向——通信营销服务

1. 掌握通信企业挖掘客户需求、开拓目标市场、实现营销目标的基本方法和技能，能够进行终端产品及业务的推广和销售。

2. 了解一般通信运营服务的工作流程和服务规范，掌握通信营业服务相关业务知识，能胜任通信营业厅专业服务工作的岗位。

3. 熟悉呼叫中心业务咨询、投诉处理等电话服务的一般流程，掌握与客户沟通的电话服务技巧，能够从事呼叫中心接听客户电话和主动电话营销工作。

专业（技能）方向——通信运营管理

1. 掌握通信运营管理的基础理论知识和基本技能，具有从事通信运营管理的基本能力。

2. 掌握通信营销渠道规划、设计、实施与管理方法，具有通信营销渠道运作管理的能力。

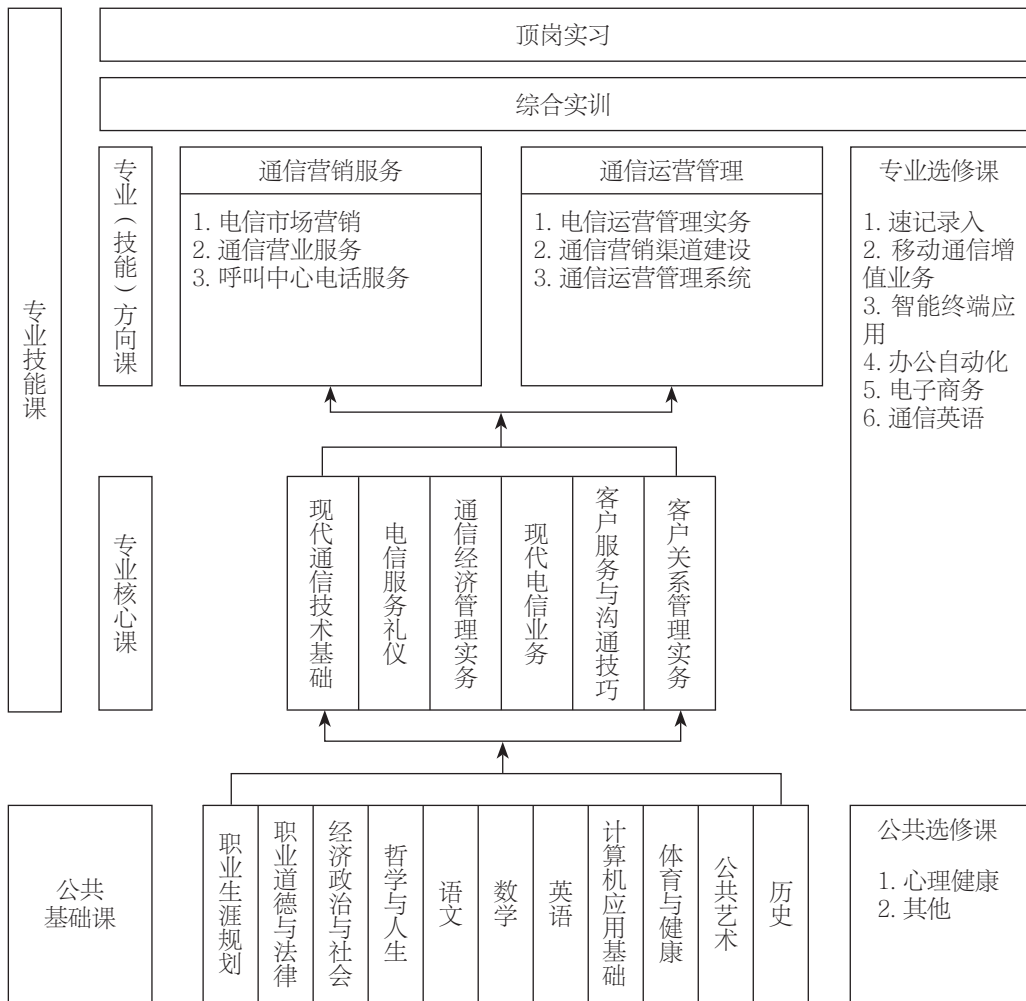
3. 熟悉通信运营管理系统的组成和功能，掌握通信运营管理系统的操作流程；具有使用运营管理系统进行各种业务办理和客户管理的能力。

七、主要接续专业

高职：电信服务与管理

本科：市场营销

八、课程结构



九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	192
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	192
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	128
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	128
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	现代通信技术基础	了解通信的基本概念、发展简史和应用情况；熟悉现代通信行业企业组成情况；了解通信交换、通信传输与接入、通信电源等通信概念；了解现代数字通信的基本概念；了解通信终端设备的基本性能指标；熟悉电话通信网络、移动通信网络、数据通信网络和电信支撑网络的特点、组成；了解通信发展方向；能运用通信网络技术原理和终端设备性能指标，为客户提供技术咨询	96

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	电信服务礼仪	了解电信服务礼仪的概念；能完成电信服务人员个人形象塑造；熟悉电信服务人员接待礼仪和礼貌语言；熟悉电信优质客户服务及沟通技巧；掌握电信客户投诉处理技巧，能应对和处理客户投诉	96
3	通信经济管理实务	了解通信业与社会信息化发展，熟悉通信业及其技术经济特征分析、通信业产出分析、通信成本及测算、通信资费理论及定价实践、通信市场及竞争等；了解通信业资本运营和全球化发展、通信普遍服务、通信网间互联及管制等；能运用必要的财务处理知识进行通信产品的成本、价格及收入的形成分析	64
4	现代电信业务	熟悉当前电信市场中的各种电信业务基本知识及其操作处理程序，能够进行营业厅各种业务的受理和服务，能对通信增值业务开发提供参考建议	96
5	客户服务与沟通技巧	了解客户服务基本概念及客户服务基本礼仪，熟悉客户心理与目标客户分析、观察与接近客户、与客户进行沟通、客户投诉处理、客户关系维系、卓越客户服务等方面的技能技巧，具有客户服务的基本能力。熟悉人际沟通的相关理论和实务；了解人际沟通的基本原则并掌握实用的沟通技巧；具有较好的沟通实践能力，能提高学生的综合素质和社会适应性	64
6	客户关系管理实务	了解客户关系管理 CRM 在企业信息化中的作用；掌握 CRM 系统的基本构成和主要功能模块，熟悉 CRM 中客户关系生命周期、客户关系价值、客户满意度、客户忠诚、客户成本、客户流失、客户抱怨管理、客户识别等基本概念；具有一定的客户关系管理能力	96

2. 专业（技能）方向课

(1) 通信营销服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	电信市场营销	能挖掘通信企业客户需求，开拓目标市场，具有实现营销目标的基本方法和技能，能够进行终端产品和业务的推广和销售	96
2	通信营业服务	具备通信营业服务人员应具备的职业素养，具有通信营业服务相关业务知识，具有通信营业服务岗位如话务员、通信终端产品营销员的业务技能与技巧，能进行熟练的通信营业服务	96

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
3	呼叫中心电话服务	能进行呼叫中心业务咨询、投诉处理、客户关怀等电话服务，具有与客户沟通的电话服务技巧，能够进行呼叫中心接听客户电话和主动电话营销工作	64

(2) 通信运营管理

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	电信运营管理实务	会进行电信运营战略管理、电信客户管理方法分析，包括客户需求的识别、分类以及客户保持等全生命周期管理，能进行电信产品的创新和管理，能进行电信运营企业的预测、计划、投资、建设和管理	96
2	通信营销渠道建设	能进行通信销售方式选择与销售组织；会进行营销渠道规划和设计；能进行营销渠道管理和网络营销渠道设计；具有进行渠道优化和对渠道提供服务支持的能力，能进行渠道运作管理	96
3	通信运营管理系统	会使用各大运营商所使用的运营管理系统；能使用运营管理系统进行各种业务的办理和客户管理	64

3. 专业选修课

- (1) 速记录入。
- (2) 移动通信增值业务。
- (3) 智能终端应用。
- (4) 办公自动化。
- (5) 电子商务。
- (6) 通信英语。

4. 综合实训

学生在校内或校外实训基地，完成通信营销服务与通信运营管理两个技能方向的综合实训，实训时间可集中也可分散在各学期进行。通过通信运营服务管理等实践工作及岗位工作任务的完成，训练学生专业技能，培养其吃苦耐劳的敬业精神，使学生具有较强的沟通合作能力和责任意识。

5. 顶岗实习

在通信运营企业和其他从事通信运营服务工作为主要岗位的企事业单位开展顶岗实习。让学生感受企业文化，适应企业管理，熟练操作技能，认识社会

和客观评价自我，提高综合职业能力，为顺利走向社会打好基础。

十、教学时间安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时。顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排。3 年总学时数为 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学分	学时	学期						
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√						
	职业道德与法律	2	32		√					
	经济政治与社会	2	32			√				
	哲学与人生	2	32				√			
	语文	12	192	√	√	√	√			
	数学	12	192	√	√	√	√			
	英语	8	128	√	√	√	√			
	计算机应用基础	8	128	√	√					
	体育与健康	10	144	√	√	√	√	√		
	公共艺术	2	36			√				
	历史	2	36		√					
	公共基础课小计		62	984						

续表

课程类别		课程名称	学分	学时	学期							
					1	2	3	4	5	6		
专业 技能课	专业 核心课	现代通信技术基础	6	96	√	√						
		电信服务礼仪	6	96		√						
		通信经济管理实务	4	64			√					
		现代电信业务	6	96			√					
		客户服务与沟通技巧	4	64				√				
		客户关系管理实务	6	96				√				
		小计	32	512								
	专业（技能） 方向课	通信营 销服务	电信市场营销	6	96			√				
			通信营业服务	6	96			√	√			
			呼叫中心电话服务	4	64				√			
			小计	16	256							
		通信运 营管理	电信运营管理实务	6	96			√				
			通信营销渠道建设	6	96			√	√			
			通信运营管理系统	4	64				√			
			小计	16	256							
		综合实 训	通信营 销服务	通信营销服务综合实训	15	240					√	
			通信运 营管理	通信运营管理综合实训	15	240					√	
	顶岗实习			38	600						√	
	专业技能课小计			101	1 608							
	合计			163	2 592							

说明：

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

（一）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，调动学生学习的积极性，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

专业技能课按照相应职业岗位（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，实训学时与理论学时之比不低于1:1。专业技能课建议采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法，创新课堂教学。

（二）教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式，以通信运营市场的行业规范为实际的教学管理要求。教学管理要有一定的规范性和灵活性，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；要加强对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。

十二、教学评价

对学生的学业考评应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，即教师的评价、学生的相互评价与自我评价相结合，有条件的学校可以聘请企业教师参与评价；学习过程性评价与终结性评价相结合；评价内容应涵盖情感态度、岗位能力、职业行为、知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等。

（一）专业技能课的考核

专业技能课“以学生发展为中心”，采用过程性考核和终结性考核相结合的考核模式，实现评价主体和内容的多元化，既关注学生专业能力，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. 过程性考核

主要用于考查学生学习过程中对专业知识的综合运用和技能的掌握及学生解决问题的能力，主要通过完成具体的学习（工作）任务的实施过程来进行评价。

同时，从在完成任务过程中所获得的实践经验、学生的语言文字表达和人际交往及合作能力、工作任务完成情况、安全意识、操作规范性和服务意识等方面进行考核评价。

2. 终结性考核

主要用于考核学生对课程知识的理解和掌握，通过期末考试或答辩等方式来进行考核评价。

3. 课程总体评价

根据课程的目标与过程性考核评价、终结性考核评价的相关程度，按比例计入课程期末成绩。

（二）顶岗实习的考核

成立由企业（兼职）指导教师、专业指导教师和辅导员组成的考核组，主要对学生在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术服务能力和任务完成等方面情况进行考核评价。

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训室（场）和校外实训基地。

（一）校内实训室

校内实训室包括电信市场营销、现代电信业务、呼叫中心电话服务、通信运营管理系统等实训室，能够支持本专业技能课“理实一体化”教学需要，主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(台/套)
1	电信市场营销实训室	投影仪	1
		台式计算机	1
		笔记本电脑	2
		回形谈判桌	1
		会议用椅	40
		大镜子	1
2	现代电信业务实训室	营业席台	1
		台式计算机	8
		桌椅	8

续表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(台/套)
2	现代电信业务实训室	打印机	8
		复印机	1
3	呼叫中心电话服务实训室	语音交换机	1
		模拟座席话机	40
		应用 / 数据库服务器	1
		网络交换机	3
		座席计算机	40
		屏风位	40
		座椅	40
4	通信运营管理系统实训室	计算机	40
		路由器	8
		桌椅	40
		客户关系管理系统	1
		通信运营管理系统	1
		电子白板或投影仪	1
		手机	8
		电话机	8
		工具箱(含工具)	8

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班 40 人 / 班配置。

(二) 校外实训基地

校外实习基地应坚持长期规划建设的原则，选择专业上有对应岗位、具备较强的指导力量的通信运营企业，能够满足中等职业教学改革及新型人才培养模式要求，能完成电信业务员、电信营业员、话务员、呼叫服务员等岗位群核心技能的训练。

十四、专业师资

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，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应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

十五、其他