

领，项目覆盖专业各年级、各层次；充分考虑学生个体差异，形成岗位分层递进的职业资格考证体系，在完成规定证书的基础上，对其他相关证书获取给予奖励学分；进入企业实习后，坚持自评与企业带教人员阶段考评相结合，注重人才培养质量。

### 三、取得成效

#### （一）学生能力全面提升

“商教一体”复合型人才培养模式通过将一系列商业活动引入教学，呼叫中心专业知识与营销、金融技巧同步进行，全面提升了学生的专业应用能力、环境适应能力、业务学习能力，满足了市场对人才招之即用的迫切需求。通过跟踪调查学校 2012 级客户信息服务专业学生，我们发现：

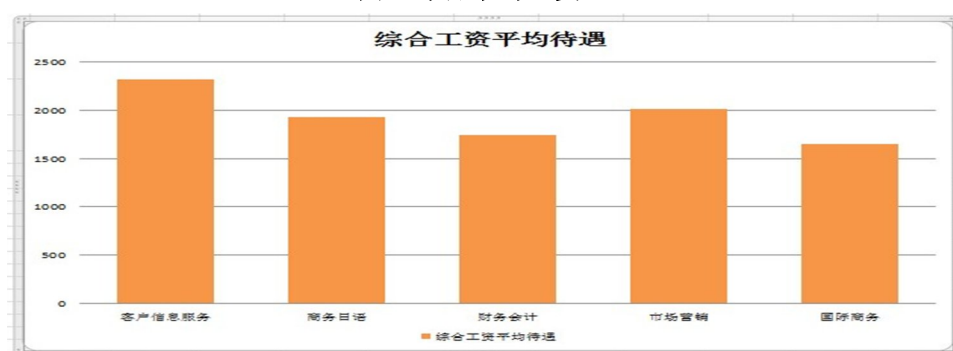
1. 学生对口就业率高。在 2015 年人才招聘会上，客户信息服务专业 66 名学生 100%到对口企业顶岗实习，与其他专业学生的就业率相比，有绝对优势，具体见表 1。

表 1 2015 年学生人才招聘统计表

所学专业	学生人数	就业人数	对口就业人数	就业率	对口就业率
客户信息服务	66	66	66	100%	100%
商务日语	48	42	21	87.5%	43.8%
财务会计	112	105	52	93.8%	46.4%
市场营销	32	31	28	96.9%	87.5%
国际商务	26	24	18	92.3%	69.2%

2. 实习(顶岗实习)待遇好。客户信息服务专业学生在实习期间，享有较高的实习待遇，除工资外，还有企业的多项补贴，平均合计薪酬较其他专业多出 400 元左右，具体见图 2。

图 2 综合平均工资



3. 学生在企业提升空间大。客户信息服务专业学生深得用人单位倚重，尽管还在实习期，已有 3 人被用人单位提拔为班组长；另有两家公司表示，学生实习期满就予以提拔，并开出了优厚的薪酬待遇。

## （二）企业人力资源成本优化

1. 实行订单培养，保证了企业的用人需求。联通班、携程班等人力资源储备形式大大满足了企业长期、稳定的用人需求，而且员工队伍稳定，利于管理。以一个企业在人才招聘一名员工为例，平均费用 760 元左右，加上员工培训一般需 3 个月，在此期间每人每月生活补贴不少于 1000 元（最低工资水平），再有培训师的工资、培训场地设备等费用，即便忽略员工频繁流动的现状，仅此一项，企业节约下来的费用就相当可观。

2. 发挥实训基地效益，帮助企业分流业务。在“商教一体”模式下，企业部分临时性、突击性和简单性的业务可以交由学校作为实训项目来完成，如联通呼叫中心的月底出账期，联通班学生在校内实训基地即可完成。

3. 专业的师资队伍，为企业岗前培养提供便利。学校注重客户信息服务专业师资队伍的建设，涌现了一批有影响力的学科带头人和骨干教师，很好的解决了企业员工岗前培养师资匮乏的问题，2015 年学校帮助联邦软件培训员工 200 多人次。

## （三）学校专业建设品质提升

1. 专业优势显著，为地方经济提供人才保障。这几年地方政府利用长三角区位优势，积极打造呼叫产业基地，而人力资源的保障是招商引资成败的关键。学校客户信息服务专业的建设恰逢其时，获得“市服务外包人才培训基地”称号。

2. 专业内涵丰富，带动和辐射全国。通过这两年的专业建设，学校客户信息服务专业在省市，乃至全国都有一定的影响，先后接待省内外学校共计 40 余批次的参观来访，成功举办了全国性的服务外包年会暨国家级服务外包专业师资培训。客户信息服务专业骨干教师在全国“创新杯”教师信息化教学设计大赛获得一等奖，在省市信息化大赛、“两课”评比获得多个奖项。

3. 专业特色明显，提升了学校的美誉度。客户信息服务专业人才培养模式的优化，使得专业特色明显，相关班级学生参加计算机、普通话测试，高级营销员和助理客户服务管理师的资格考试，双技能证书获取率超过 95%。高对口就业率、高工资待遇极大的提高了学校在当地社会的影响，也带动了其他专业的招生。

#### 四、结语

基于地方经济的发展和人才需求，政府引导，企业、学校联合办学，充分发挥学校主体的自身优势，提供场地、设备和师资，吸引行业企业参与共育人才、共建专业、共同开发课程、共建共享实训基地、共享校企人才资源、共同开展应用研究与技术服务等，从而提高学校的人才培养质量，使学校发展获得新活力，合作企业得到充足、稳定的高素质人才保障，地方政府的教育事业和经济建设获得相应的公共利益。在“政校企”合作背景下，以地方政府的需求为切入点，培养适销对路的技术技能型人才的探索还有很多很多，如何进一步优化核心课程体系，畅通行业认证渠道，拓宽合作业务，亟需上级行政部门与地方政府、行业企业及学校的多方协调努力。

#### 八、主要问题和改进措施

##### 现代学徒制试点人才培养中存在的问题及对策

存在的问题：

##### (1) 学校与企业出发点不同

企业往往需要的是实际操作一线技术人员，希望通过短期的培训，学生即能上岗操作，创造出效益，而学校考虑的往往是学生能在企业的各个岗位学到更多知识，如果学生学徒后不能为企业所用，企业并没有培养学生的义务。

##### (2) 培养模块的差异

中国特色的现代学徒制尤其注重企业培养模块，并在观念上，将其作为主导，如果学生通过训练不能有效的通过技术等级工考核，不能通过学业水平考试，将面临不得毕业的后果，这是现代学徒制与学生完成学业的一对矛盾。

##### (3) 学生的接受能力和诚信度有待提高