

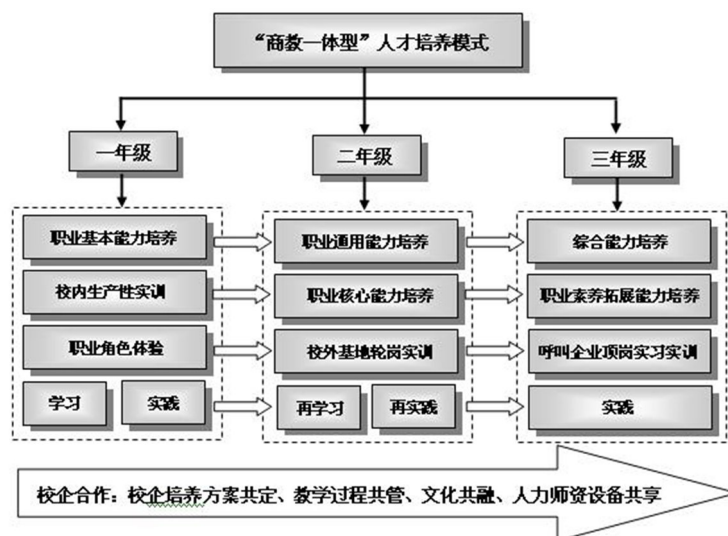
随着国家政策扶持力度加大，外包业务、基础支撑平台等规模不断扩大，呼叫中心的席位数、产业园区的建设份额逐年递增，市场对客户信息服务专业人才的需求量与日俱增。在当前客户信息服务专业供需两旺的同时，人才培养却存在着这样的尴尬：一方面，企业面临严峻的“人才荒”考验，求贤若渴；另一方面，相关专业的毕业生缺乏实践经验，无法直接就业，须耗费大量的时间和资源“再塑造”“再教育”。如何满足市场对客户信息服务专业的人才需求，减少企业岗前培训环节，节约人力使用成本，优化人力资源部署？

作为江苏省首批开设客户信息服务专业的职业学校，江苏省南通中等专业学校以建设引领长三角地区呼叫行业发展示范专业为愿景，在“政校企”合作办学机制下，积极探索“商教一体”复合人才培养模式，逐步形成了具有适应本地特色的成功之路。

### 一、“商教一体”复合人才培养模式的构建

学校在认真研读和了解《南通市服务外包“十二五”发展规划》之后，积极与政府相关部门对接，形成了以满足未来市场需求为出发点，依托行业的商业活动，立足实际岗位，集“学”、“训”、“练”于一体，开展工学交替、校内实训、校外合作，学生在拥有扎实理论知识的基础上，还具备较强的实践操作和技术运用能力，实现了全面发展和高薪就业。专业建设之初，学校便明确了以主动适应本地及长三角地区经济发展需要和企业对人才的特殊需求，以校内实训中心为基础、以工学交替为平台，依托政策支持与呼叫企业的紧密合作，构建“商教一体”复合人才培养模式的工作思路。进而，通过分年级分时段职业基础模块学习、校内实训基地职业角色体验，职业通用模块学习、校外轮岗实训培养职业核心能力，综合模块学习、呼叫企业顶岗实习拓展提升职业素质，强化学生信息服务、咨询服务、呼叫中心等客户信息服务业务的学习，并同步开展以帮助客户解决实际问题，满足客户各种需求为内容的营销技巧训练，形成理论教学与实践课程同时或交替进行，理论和实际动手操作相互促进、互为指导的“三阶梯”工学交替运行模式（见图1）。

图1 “商教一体”复合型人才培养模式



## 二、“商教一体”复合型人才培养模式的内涵

### （一）明确制度保障

这里的制度保障主要有两个方面：一个是政府层面上对专业发展的支持政策。主要有《南通市发展服务外包专项资金管理办法》、《南通市服务外包发展战略与产业规划》和《南通市人民政府关于加快服务外包发展的意见》，它们的出台为政校企合作提供了有力支撑。第二个是学校层面对专业建设的配套措施。主要有《示范学校重点建设专业实施管理办法》、《客户信息服务实训中心建设经费管理实施细则》等一系列措施，为客户信息服务专业建设的顺利实施保驾护航。另外，还建立了客户信息服务专业建设领导小组，实施精细化管理和项目管理问责制，及时对项目进度、质量和效果进行跟踪监督和检查。对于预算资金的到位和使用情况，更是一月一汇报，确保所有资金专款专用。

### （二）创新运行机制

1. 构建“政校企联动”专业建设指导系统。由于主动对接《南通市服务外包“十二五”发展规划》，积极服务于地方产业发展，学校客户信息服务专业建设得到市商务局大力支持。这也为“商教一体”复合型人才培养模式试点的成功运作打下基础。商务局领导亲自挂帅担任专业建设指导委员会总顾问，负责专业建设过程的政策解读，以

及学校和企业间的连线搭桥，并对专业建设指导委员会的人员构成提出建议名单。正因为此，新成立的客户信息服务专业建设指导委员会名单中才有了多位知名专家和业务骨干。该委员会不仅对专业建设实行全过程指导，而且还对人才培养提供了有力的智力支持与保障。

2. 构建“双师型”教师培养系统。在政府部门的主导下，学校客户信息服务专业校企合作就更为紧密了。一是聘请客户信息服务行业有一定知名度的省内外专家担任兼职教授，有针对性地对专业教师展开理论和技能培训；二是选派教师到企业培训，提高了教师的实际操作能力和现场管理能力；三是实行校企互评互聘计划，互派人员到对方的实训或工作现场担任职务，互相学习，互惠双赢。

3. 构建“仿真+全真”的实践训练系统。一是政府出资、校企共同开发，建成高仿真实训环境——呼叫中心模拟实训系统（CCSS）。通过校内实训系统，帮助学生了解和掌握相关行业的实训技能。客服实训中心是“商教一体”复合型人才培养模式的基石，更是校企合作的“共赢发展平台”。学校的客服实训中心拥有 228 座客服席位（其中商运平台席位 180 座；教学平台席位 48 座），先进的呼叫中心教学模拟实训系统（CCSS）和呼叫中心运营系统，各种功能齐全的业务洽谈室、培训室、会议室等一应俱全，不仅能够模拟实际的呼叫中心业务流程，还可以进行后期的业务扩展，真正为学生搭建了一个融教学、业务外包于一体的实训基地，为学生得到更好的培训和实践提供了可靠保证。学校经常与电信、移动等运营商的客服公司合作，组织客户信息服务专业的学生在实训中心进行实际商运。二是将课堂搬到企业。提前让学生进入大型知名企业的真实工作环境轮岗实训、顶岗实习，强化能力素养。学校与对口企业深度合作，在为学生带来优质的实训业务的同时，还让师生领略到真切的企业文化。由于客户信息服务是新建专业，几年来，我们通过不懈努力，从无到有，从有到精，先后遴选了江苏联通客户呼叫中心、连邦软件、扬州开昂科技有限公司和电信网盈公司等多家对口企业公司，与之确立了稳定的合作关系，有效推动了专业建设，完善了“商教一体”复合型人才培养模式。

4. 构建“多元化，全方位”教学评价系统。以岗位实训技能为引