

晋城市中等专业学校 人才培养方案

专业 计算机应用

晋城市中等专业学校

二〇一九年三月

为贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要》，《教育部办公厅关于制订中等职业学校专业教学标准的意见》等文件及全国职业教育工作会议的精神，实现职业教育的五个对接（职业教育对接产业，职业学校对接企业，职业专业对接岗位，课程教材对接职业标准，教学过程对接生产过程）。计算机应用专业不断深化校企合作，创新教学模式，改革教学方法，推进专业建设；构建以“能力本位、工学结合、校企合作、持续发展”为教育理念，真正实现“岗位、考证、课程、比赛”四位一体的人才培养模式；开发基于职业行动领域的典型工作岗位任务的专业课程体系；打造一支教学能力强、学识水平高、实践操作能力过硬的教师队伍；建设设施齐全、功能完备的专业技能实训室；力争将计算机应用专业建设成校企对接紧密、对区域产业人才支撑力度大、人才培养质量高的品牌专业，为计算机应用专业建设发挥示范作用。

本方案在专业人才需求和岗位能力及工作任务调查与分析的基础上，依据《中等职业学校计算机应用专业教学标准（试行）》、《中等职业学校客户信息服务专业教学标准（试行）》、《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》、教育部《教育部关于进一步深化中等职业教育教学改革的若干意见》（教职成[2008]8号）、教育部《中等职业教育改革创新行动计划（2010-2012年）》（教职成[2010]13号）、教育部办公厅《关于制订中等职业学校专业教学标准的意见》（教职成厅[2012]5号）等文件精神，结合我市计算机企业人才需求和岗位职业能力的要求编制而成。

本专业人才培养方案以初中毕业生或具有同等学历水平人员为教育对象，适用于三年全日制中职计算机应用专业，由计算机应用专业制定，并经学校编审指导委员会审核通过，学校批准自2021级学生开始实施。

本方案是计算机应用专业在教学实践基础上形成的，是晋城市中等专业学校在国家中等职业教育改革发展示范校建设项目的阶段性成果，包括修改完善后的人才培养方案和专业课程的课程标准。人才培养方案的制定紧密结合晋城中小型企业对计算机应用人才的需求和岗位职业能力，通过对晋城市城区城市创云电子科技有限公司、晋城市万维计算机有限公司、晋城市联智数码技术有限公司等20家企业的走访，确定了本专业的职业面向，并依据职业能力培养的关联性，将主要岗位典型工作任务分解重构，转化为学习领域，形成了课程体系。

专业课程标准明确了各门主干课程的课程性质、课程教学设计、任务单元划分、考核方式和实施建议五部分。按照工作任务设计学习情境和对应实岗的综合实训，根据各学习情境和实训项目的特点选择合适的教学模式和教学方法，形成基于工作过程的教学方案。课程的考核采用过程考核和期末考核相结合的方式对学生的综合职业能力（包括专业知识、专业技能等）和职业素养进行综合评价。

本方案是我们在计算机应用专业课程体系重构和课程建设的过程中所做的一些探索，由卫庆锋、尚云林、郭楠楠等制定人才培养方案草案，通过计算机应用专业建设指导委员会专家研讨、评审与修订，形成本人才培养方案。

在课程建设过程中，由张妞妞撰写《网络基础》、王秋红《Photoshop 平面设计》、王娜《微信运营与管理》、郭楠楠《企业网搭建》、尚云林《计算机组装与维护实训》、卫庆锋《计算机考证集训》、陈腊梅《Dreamweaver 设计与实训》、陈燕《FLASH 动画制作》课程标准等。

最后特别感谢晋城市中等专业学校各位领导对本方案编写工作的关心和大力支持！敬请各位专家和同行给予宝贵意见和建议，我们将虚心接受并在以后的工作中逐步完善，力争做到更为准确和全面。

目 录

第一部分 人才培养方案	1
一、专业名称与代码	2
二、教学类型及学历层次	2
三、招生对象及学制	2
四、职业岗位与职业资格证书	2
五、就业范围及岗位	2
（一）主要就业部门及单位	2
（二）主要就业岗位	3
六、培养目标	3
七、知识能力、素质结构及要求	4
（一）职业素养	4
（二）专业知识和技能	4
八、专业课程体系	6
（一）职业能力分析	6
（二）课程体系设计思路	7
（三）课程设置	19
（四）实践教学组织与管理	32
（五）实践教学考核方式	33
九、课外活动内容	33
十、教学环节时间分配表	34
十一、计算机应用专业教学计划总表	35

十二、教学计划总表说明	38
十三、实训实习项目	39
十四、教学运行和教学质量保障	40
1、教学管理	40
2、教学质量监控体系	40
3、教学评价	43
十五、毕业条件	47
十六、编制说明	47
十七、专业教材安排表	48
十八、编写单位和人员	49

第一部分 人才培养方案

一、专业名称与代码

[名称] 计算机应用

[专业代码] 090100

二、教学类型及学历层次

[教育类型] 中等职业教育

[学历层次] 全日制中专

三、招生对象及学制

[招生对象] 初中毕业生或具有同等学力

[学制] 3年

四、职业岗位与职业资格证书

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	计算机操作员	计算机操作员	办公自动化、计算机专业排版
2	座席员	呼叫服务员、话务员、计算机操作员、打字员、普通话水平测试等级证书	座席服务
3	班组长、质检员、数据分析员、培训师	客户服务管理师、普通话水平测试等级证书	运营管理
4	微信运营师	计算机操作员	运营管理

五、就业范围及岗位

（一）主要就业部门及单位

主要就业单位：本专业毕业生可在各个行业的计算机操作和日常维护方面的岗位，从事计算机及相关产品的营销及维护、办公自动化应用与文秘工作、计算机信息管理，电子商务、微信公众号管理与运

营等工作，可以在各行业呼叫中心从事座席人员、班组长工作。涉及客户服务或市场营销岗位的政府部门或企业的咨询、客服、投诉、派单等岗位或电话、互联网营销岗位；各行业信息服务后台或技术服务。并可快速转化为公司接待、文秘、市场销售等岗位。

（二）主要就业岗位

该专业的学生主要就业岗位类型有：

- 1、计算机及周边产品的销售与维护；
- 2、前台文员与办公室文秘；
- 3、办公自动化与企业信息管理；
- 4、呼叫中心部门、专业的呼叫中心企业从事座席人员、班组长；
- 5、政府部门的客户服务或市场营销岗位；
- 6、企业的咨询、客服、投诉、派单等岗位或电话、互联网营销岗位；
- 7、网店运营管理；
- 8、微信公众号（新媒体）运营管理；
- 9、各行业信息服务后台或技术服务；

六、培养目标

本专业培养德智体美等方面全面发展，具有诚信、敬业的良好职业素质，熟悉国家计算机技术相关法律法规，掌握计算机应用专业基础理论与计算机操作实务等方面的专业知识与操作技能，掌握计算机管理与维护、办公自动化应用，培养通过使用电话、网络等通信工具，

为客户提供信息与呼叫等服务所需的前台操作和后台处理等工作能力的中等计算机应用的专业人才。

七、知识能力、素质结构及要求

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、具有良好的心理素质和思想品德修养。

3、具有良好的服务意识和责任感。

4、具有良好的交流能力、沟通能力、表达能力、创新能力、实践能力和团队协作精神。

5、具有良好的执行能力、应变能力和独立处理问题的能力。

6、具有继续学习的能力和适应职业变化的能力。

7、具有一定的外语沟通能力。

8、具有较强的信息敏感性、信息辨别及获取的能力。

（二）专业知识和技能

1、具有计算机应用专业相关岗位的基础知识

2、具有办公软件和企业信息管理相关知识

3、掌握良好沟通的知识和技能。

4、掌握呼入和呼出业务工作流程。

- 5、掌握客户信息与呼叫业务系统。
- 6、掌握电话销售的知识和技能。
- 7、掌握信息记录和反馈的知识和技能。
- 8、掌握业务报表制作和分析的知识和技能。
- 9、具有Internet 应用的初步知识
- 10、具有微信公众号运营与管理相关知识

专业（技能）方向一办公助理

- 1、具有熟练的办公软件高级应用能力。
- 2、掌握文书与档案管理的理论知识和基本技能。
- 3、具备文档整理、电话转接、来宾接待等基本技能。

专业（技能）方向一座席服务

- 1、掌握座席服务的基本流程，能通过倾听，了解客户反映的问题。
- 2、具有座席服务的职业能力，能根据客户需求为客户提供最佳解决方案或多种选择方案。
- 3、具备编辑脚本内容的能力，具有准确运用产品及业务知识处理客户异议及投诉的能力。

专业（技能）方向一运营管理

- 1、掌握客户信息与呼叫等服务运营管理的工作内容和 workflows。
- 2、具有流程管理、现场管理、投诉管理、运营指标和报表管理、时间管理、目标管理、压力管理、班组管理、绩效管理和质量的基本能力。

3、具有对现场各部门进行协调及应对现场突发事件的基本能力。八、
专业课程体系

（一）职业能力分析

1. 典型工作任务分析

典型工作任务与职业行动领域分析，如表 8-1 所示。

表 8-1 典型工作任务与职业行动领域分析表

岗位	典型工作任务	职业行动领域
座席人、班组长	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协助客服经理完成团队组建管理工作； 2. 按照工作流程处理外呼电话并完成记录； 3. 不断学习新的业务知识及营销技巧，提升自身业务能力和服务水平； 4. 维护公司形象与声誉。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 团队建设管理； 2. 处理外呼电话。
前台文员、办公室文秘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责文件的打印、登记、发放、复印、装订； 2. 保管登记和按规定发放公司办公用品； 3. 负责接转电话记录工作； 4. 负责传真收发与登记； 5. 负责接待来宾； 6. 负责考勤和加班申报单汇总； 7. 收发报刊函件，整理报纸。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 文件、报纸管理； 2. 办公用品管理； 3. 电话转接与传真管理； 4. 接待来宾； 5. 接待来宾； 6. 考勤加班管理；
电话营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责公司的品牌宣传及业务拓展； 2. 充分了解公司产品； 3. 负责各区域的客户关系维护； 4. 开拓长期销售客户及拓展销售渠道。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 品牌宣传及业务拓展； 2. 产品销售； 3. 客户关系管理；
网店运营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉电子商务运营环境、交易规则； 2. 协助网店商品信息的整理，上线和维护； 3. 推进店铺营销活动； 4. 妥善处理售后问题，保持店铺好评率； 5. 协同团队成员完成网店推广方案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网店的运营、维护、管理与推广； 2. 处理售后问题；

	与计划。	
微信公众 号(新 媒体)运 营管理	1. 熟悉公司企业文化, 公司产品; 2. 负责微信公众平台内容的日常发 布, 整体运营管理。	运营管理微信公众平台。
信息服 务后台 或技术 服务	1. 完成每日客户服务接待工作; 2. 询问客户需求, 为其推荐公司业 务; 3. 挖掘客户需求, 提高公司业绩。	1. 客户服务接待; 2. 获取客户需求、为其提供服务。

2. 职业行动领域与专业学习领域的关系

职业行动领域与专业学习领域的关系分析如表 8-2 所示。

表8-2 职业行动领域与专业学习领域的关系分析表

职业行动领域	专业学习领域
1. 团队建设管理; 2. 处理外呼电话。	客户信息服务、客户服务礼仪、呼叫中心心 理学
1. 文件、报纸管理; 2. 办公用品管理; 3. 电话转接与传真管理; 4. 接待来宾; 5. 接待来宾; 6. 考勤加班管理;	客户服务礼仪、呼叫中心心理学
1. 品牌宣传及业务拓展; 2. 产品销售; 3. 客户关系管理;	客户信息服务、客户服务礼仪、电话营销
1. 网店的运营、维护、管理与推广; 2. 处理售后问题;	客户信息服务、客户服务礼仪、微信运营与 管理
运营管理微信公众平台。	客户信息服务、微信运营与管理
1. 客户服务接待; 2. 获取客户需求、为其提供服务。	客户信息服务、客户服务礼仪、电话营销、 呼叫中心心理学

(二) 课程体系设计思路

1、人才培养模式的构建

以区域产业发展对人才的需求为依据, 专业对接产业, 深化工学

结合、把岗位核心技能转化为教学项目的人才培养模式改革，构建“项目引领，任务驱动，学做交替”的人才培养模式（如图1所示）。

通过学校与区域内电商、保险、银行、技术服务企业等多种用人单位调研，对典型岗位的工作任务进行归类、合并，得出岗位群的职业能力和素质要求。并据此针对学生就业岗位所需的核心技能和职业能力，突出教学与岗位的对接，构建“项目引领，任务驱动”的模块化、项目化培养模式，依托课程，选择合适的工作任务，采用任务驱动法开展教学工作。

人才培养分为三个阶段，第一阶段即前两个学期，主要在校内完成基础学习领域的学习，为后续专业课程的学习和专业技能的把握奠定良好的基础，其特点是学中做；第二阶段即第三、第四、第五学期，主要通过校内“项目引领，任务驱动”教学培养学生的专业知识和专业技能，同时在校内实训基地进行校内仿真实训，其特点是学做一体；第三阶段即第六学期，组织学生在校外实训基地进行顶岗实习，其特点是做中学。

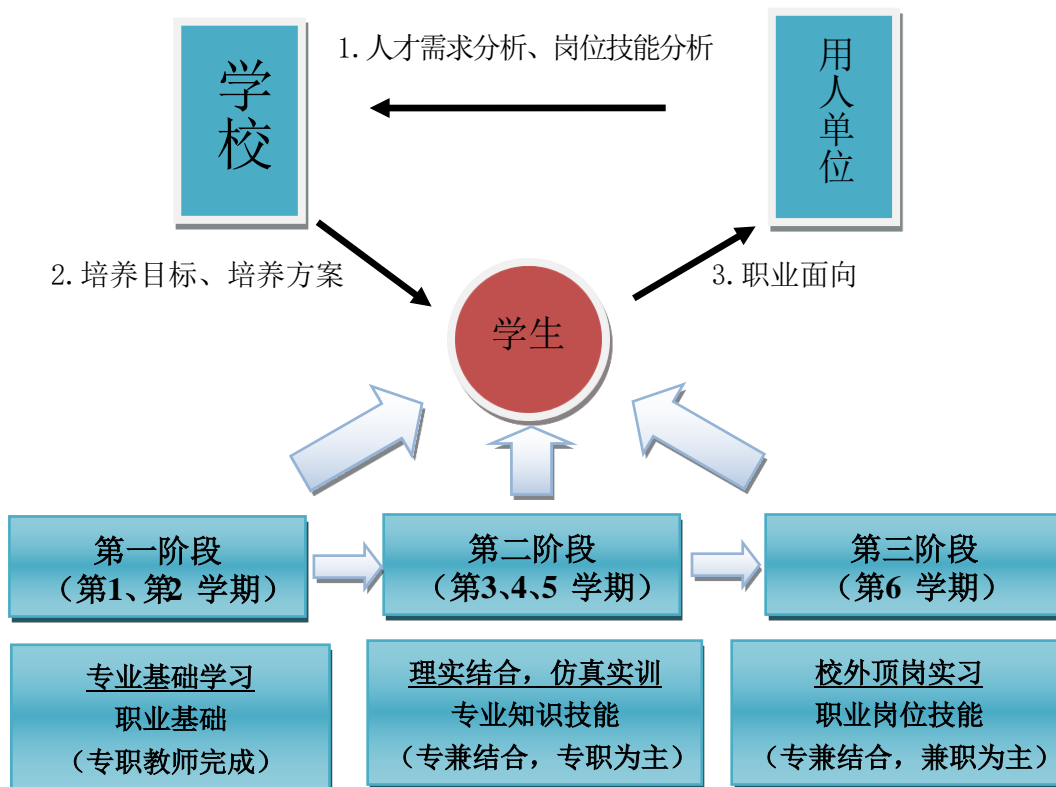


图 8-1 人才培养模式

2、人才培养模式的实施

○1 与多家企业形成稳固的合作关系

学校主动与区域内多种类型用人单位接洽，通过提供培训、咨询、指导等方式，积极利用学校各种资源主动与各用人单位寻求合作，增强专业吸引力。在合作过程中，遵循资源共享、风险共担、互惠互利、共谋发展的原则，建立“以服务求合作，以实力谋发展，以创新保质量”的校企合作长效运行机制，融专业入行业，引行业入校园，形成利益共同体，实现高技能人才培养与计算机应用岗位需求的有机结合。

○2 构建“项目引领、任务驱动”的教学模式

学校与各用人单位在充分调研、论证、分析的基础上共同开发专业人才培养方案，构建“三领域八模块”专业课程体系；学校专职教师与用人单位兼职教师合作，理论联系实际，共同开发教材；用人单位选派有经验的业务骨干、操作能手参与学校教学活动，传授岗位实践操作技能。主要针对学生就业岗位所需的核心技能和职业能力，突出教学与岗位的对接，构建“项目引领，任务驱动”的模块化、项目化培养模式，依托课程，选择合适的工作任务，采用任务驱动法开展教学工作。

每门课程按照岗位能力培养要求设置数个教学课题，结合企业的真实工作案例，选取工作任务。选取工作任务时，一般按照两个原则：一是意识纵向层面，按照课程目标要求，由易到难，有简单到复杂选择任务；二是横向层面，按照学生完成任务的情况，选择涵盖不同能力要求的工作任务。源于企业真实工作案例的工作任务实现了学校教育和职业岗位的对接，奠定了“项目引领、任务驱动”的模块化教学基础。

○3 “学做交替”，分阶段训练学生的专业技能

人才培养的第一阶段应坚持育人为本，德育为先，要把社会主义核心价值观体系、现代企业优秀文化理念融入人才培养全过程，强化学生职业道德和职业精神培养；第二阶段的“项目引领，任务驱动”课程体系遵循学生的认知规律和职业成长规律，由易到难，由单一到复杂，系统设计理论和实践教学体系，实现知识、技能、素质的同步提高，培养学生相关岗位工作的职业能力。教学过程中，强调学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项

目导向等教学模式。根据教学内容和学生特点，灵活运用六步教学法、情境教学法、案例分析法、角色扮演法等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践、学做交替，提高教学效果；第三阶段通过顶岗实习，帮助学生将知识、技能、素质融会贯通，形成岗位能力。人才培养全过程以岗位能力培养为核心，理论和实践相融并进，工学结合，学生经历“认识岗位-模拟岗位-融入岗位”的历练，顺利完成由学生到合格员工的角色转换。

3、课程体系设计

根据学校制定的“突出素养、强化技能、夯实基础”的学生培养目标，在充分进行了市场调研的基础上，与本行业企业专家共同探讨专业人才培养目标及规格。以计算机应用的职业标准为依据，以职业岗位能力分析为基础，以人才培养目标为引导，在分析本专业主要就业岗位（座席员、办公文秘、运营管理、客服等）职责和所需的知识、技能和素质的基础上，依据这些岗位的工作过程以及培养过程，提取出它们的公共基础要求，指导公共基础必须课和选修课的设置，针对具体岗位的专业知识要求，设置专业基础课程，实现宽口径培养。在此基础上进一步加强兴趣和动手能力培养，以不同兴趣小组的形式设置不同专业方向，开设专业方向核心课程。实现专业教学要求与岗位技能要求的高精准对接。

创建“课岗证三融合”的课程体系，推行三证书制度，把学历教育、目标教育与资质教育相融合；不断完善和改进实训课程教学内容，

录制视频公开课，实现教学过程与生产过程对接、学历证书与职业资格证书对接、职业教育与专业课程合格证对接，全面提升专业建设水平和行业服务能力。探索工学交替的课程安排方法，灵活安排学生进行毕业顶岗实习，从而构建完整的专业课程体系。

基于“一张文凭，多种证书，一技之长，一专多能，品学兼优”的计算机应用专业人才培养目标，遵循“能力本位、工学结合、校企合作、持续发展”的职业教育理念，在广泛调研和征询行业专家意见的基础上，本专业构建出“三领域八模块”课程体系，如图 2 所示。

○1 基础学习领域

基础学习领域课程是中职学校所有专业学生必须学习的课程，重在培养学生的思想政治素质和科学文化素质，并为专业学习领域的学习打下良好的基础。该领域课程设置既要体现“能力本位”理念，又要体现“持续发展”理念。

○2 专业学习领域

专业学习领域课程是在对学生必备的专业知识和专业技能进行分析的基础上系统设计的体现本专业职业要求的课程，重在培养学生完成工作岗位工作任务所需的核心能力。其中，“项目引领，任务驱动”课程采用工作过程系统化设计思路，以工作岗位和工作任务分析为出发点，直接对应具体岗位工作和职业发展对学生能力的要求，是培养学生职业能力的核心课程；校内仿真实训和顶岗实习则分别采取仿真实践教学和实地实践教学的形式，侧重于通过实训实习培养学生的职业能力。

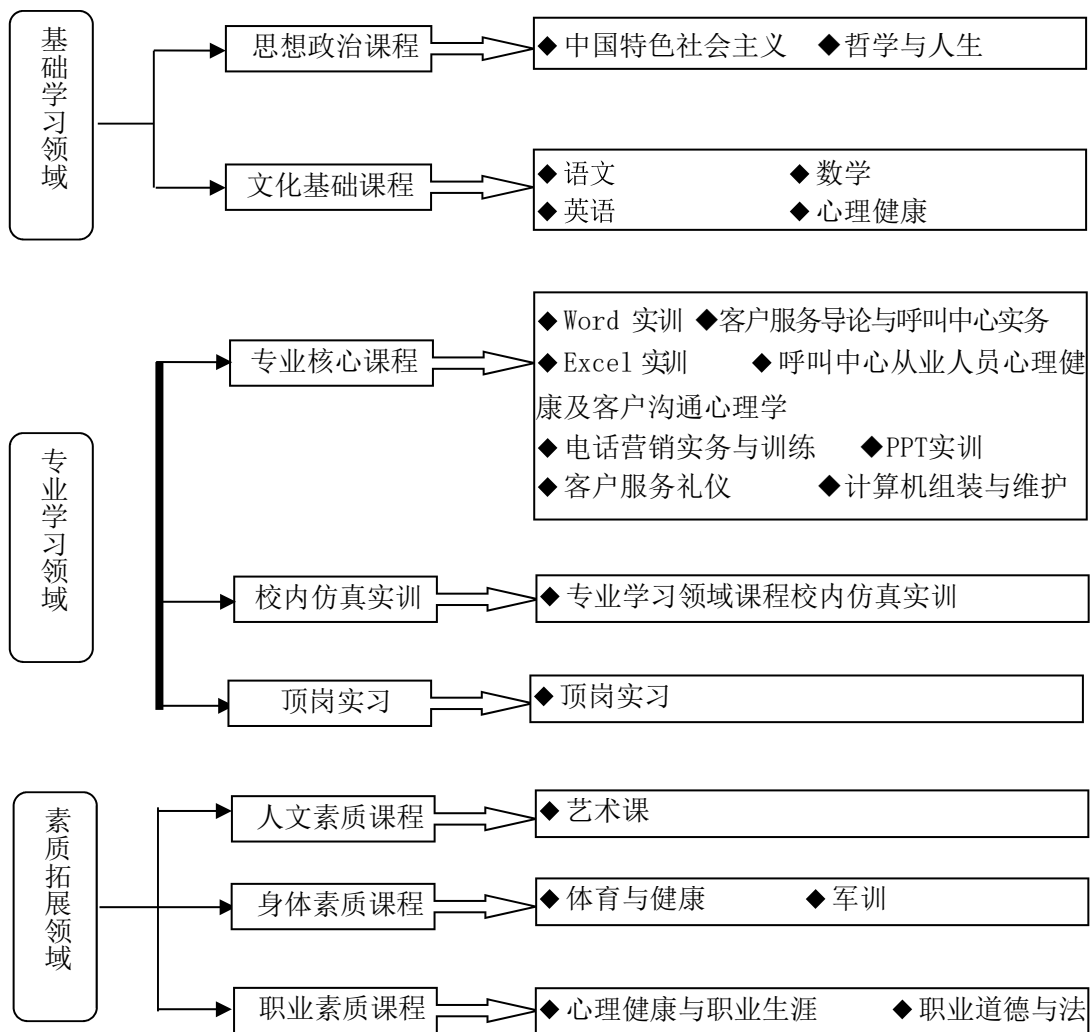


图8-2 计算机应用专业三领域八模块课程体系

专业学习领域三大模块均以任务为载体实现学做交替、“教学做一体化”。其中，“项目引领，任务驱动”课程以学习性工作任务为载体，以岗位所需专业知识和技能为教学内容，以综合实训室为教学场所；校内仿真实训以仿真工作任务为载体，以模拟岗位工作内容为教学内容，以校内实训室为教学场所；顶岗实习以岗位工作任务为载体，以实际岗位工作内容为教学内容，以校外实训基地为教学场所（如表8-3 所示）。三个阶段的工作任务由模拟到真实逐级递进，“学习和工作”达到有机结合，学生的职业能力和职业素养逐步提高，最大限度的体现“能力本位、工学结合”的基本理念和要求。

学习模块	教学任务	教学内容	教学方式	教学场所	教学人员
专业能力课程	学习工作任务	岗位所需专业知识和技能	理论加实训	综合实训室	专职教师
校内仿真实训	仿真工作任务	模拟岗位工作内容	仿真实训	校内实训室	专兼结合专职为主
顶岗实习	岗位工作任务	实际岗位工作内容	顶岗实习	校外实训基地	专兼结合兼职为主

表8-3 专业学习领域三大模块设计

○3 素质拓展领域

素质拓展领域课程主要培养学生的人文素质、身心素质、团队精神、纪律观念、情感态度、价值观等各项综合素质，为学生可持续发展和职业生涯拓展奠定良好的基础。

4、课程设计思路

在整个课程体系中，专业学习课程是培养学生职业能力的核心模块，该模块的设计采用了工作过程系统化设计思路，这一思路以工作岗位分析为出发点，其逻辑顺序是：明确工作岗位-分析工作任务- 行动领域归纳-学习领域转换。

○1 明确工作岗位

计算机应用基层岗位的任职要求是设置专业课程的基本依据,来源于行业专家对岗位的分析和专业教师到企业的调研。参考区域内各企业计算机应用基层岗位设置经验,围绕晋城市当地经济建设对基层计算机应用人才的基本要求,在充分考虑行业专家意见的基础上,本专业确定了座席人员、班组长、前台文员、办公室文秘与市场客服、电话营销、网店运营、微信公众号(新媒体)运营管理、信息服务后台、技术服务等典型就业岗位,毕业生必须具备完成这这些典型岗位工作任务所应具备的职业能力。

○2 分析工作任务

计算机应用相关岗位的专业性都非常强,每个工作岗位都承担着若干具体工作任务,通过深入企业调研,召开行业专家和专业教师共同参加的研讨会议,对各工作岗位的工作任务进行分析。如表 3 所示,按照工作性质、工作特点对几个工作岗位的具体工作任务进行分析归纳,整理汇总为 7 项主要工作任务。

○3 行动领域归纳

行动领域是与本职业紧密相关的职业情境中构成职业能力的工作任务的总和,体现了职业的、社会的和个人的需求,可以理解为承担主要工作任务应该具备的综合职业能力。根据完成上述主要工作任务所应具备的职业能力的复杂程度,把完成 7 项主要工作任务所需要的职业能力进行归纳,从而确定每个工作岗位的行动领域。

表 8-4 工作任务与职业能力分析表

专业岗位工作任务	职业能力
T1: 座席人、班组长	<p>A1-1: 协助客服经理完成团队组建管理工作</p> <p>A1-2: 按照工作流程处理外呼电话并完成记录</p> <p>A1-3: 不断学习新的业务知识及营销技巧,提升自身业务能力和服务水平</p> <p>A1-4: 具备吃苦、耐劳、好学、用心、积极向上的工作品性</p> <p>A1-5: 自信和敢于与顾客交流的勇气</p> <p>A1-6: 有团队与配合的协作精神</p>
T2: 文秘工作	<p>A2-1: 文件资料的打印、登记、发放、复印、装订</p> <p>A2-2: 考勤和加班申报单汇总</p> <p>A2-3: 收集、选择信息和知识</p> <p>A2-4: 较优秀的文字和语言表达能力及沟通协调能力</p> <p>A2-5: 熟练的办公软件、常用软件操作能力</p> <p>A2-6: 工作热情和很强的责任心</p>
T3: 信息处理	<p>A3-1: 熟练的计算机操作能力</p> <p>A3-2: 精通办公自动化软件的使用</p> <p>A3-3: 良好的口头和书面沟通能力</p>
T4: 电话营销	<p>A4-1: 负责公司的品牌宣传及业务拓展</p> <p>A4-2: 充分了解公司产品</p> <p>A4-3: 负责各区域的客情关系维护</p> <p>A4-4: 开拓长期销售客户及拓展销售渠道</p>
T5: 网店运营	<p>A5-1: 熟悉电子商务流程(QQ 商城、库巴、淘宝商城、亚马逊)</p> <p>A5-2: 熟悉网上购物和销售、推广、优化、维护、更新技能知识</p> <p>A5-3: 熟练电子商务平台的操作规范和流程</p> <p>A5-4: 网店日常运营维护工作</p>
T6: 微信公众号(新媒体)运营	<p>A6-1: 熟练掌握微信公众平台的基本操作</p> <p>A6-2: 精通微信公众号营销常用工具的使用</p> <p>A6-3: 熟悉微信公众号内容发布、运营策略</p> <p>A6-4: 熟悉微信公众平台数据分析</p>
T7: 信息服务后台或技术服务	<p>A7-1: 完成每日客户服务接待工作A7-</p> <p>2: 挖掘客户需求,为其推荐公司业务A7-</p> <p>3: 有很强的服务意识,服务态度好</p> <p>A7-4: 表达沟通能力强,吃苦耐劳</p> <p>A7-5: 认真学习,不断提高自身素质和专业水平</p>

○4 学习领域转换

学习领域是由职业能力描述的学习目标、工作任务陈述的学习内容和理论实践综合的学习过程三部分构成的学习单元,是培养学生职

业能力，完成行动领域主要工作任务的路径，可以理解为课程。根据认知及职业成长规律递进重构行动领域，把行动领域所确定的 7 项典型工作任务转换为 18 个学习领域，分别对应本专业开设的 18 门基础及专业课程。

学习领域课程包括能力支撑课程和能力通用课程两类。能力支撑课程主要培养学生完成相对应岗位工作任务所需的职业能力，从而对培养这一岗位能力形成支撑作用；能力通用课程则对完成所有岗位的工作任务都会起到能力提升作用，在培养岗位职业能力方面是通用的。二者一起构成了相对完整的学习领域课程体系。

(三) 课程设置

1、公共基础课

表 8-5 公共基础课

课程名称	知识	能力	素质（态度与情感）
职业生涯规划	使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为养成的途径，形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念。	树立正确的职业理想，陶冶高尚的职业道德情操。	学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法，增强提高自身全面素质、自主择业、立业和创业的自觉性。
职业道德与法律	使学生理解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识以及计算机应用行业内的相关法律概述。	初步做到知法、懂法，增强法律意识、树立法制观念，提高辨别是非的能力；指导学生提高对有关法律问题的理解能力，对是与非的分析判断能力。	让依法律己、依法做事、依法维护权益、依法同违法行为作斗争，成为具有较高法律素质的公民。
经济政治与社会	根据马克思主义经济和政治学说的基本观点，以邓小平理论为指导，对学生进行经济和政治基础知识的教育。	引导学生正确分析常见的社会经济、政治现象，提高参与社会经济、政治活动的的能力。	为学生在今后的职业活动中，积极投身社会主义经济建设、积极参与社会主义民主政治建设打下基础。
哲学与人生	通过课堂教学和社会实践等多种方式，使学生	引导学生用马克思主义哲学的	初步树立正确的世界观、人生

	了解和掌握与社会实践、人生实践和职业实践密切相关的哲学基本知识。	立场、观点、方法观察和分析最常见的社会生活现象的能力。	观和价值观，为将来从事社会实践打下基础。
语文	在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，加强文学作品阅读教学，加强写作和口语交际训练，通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必须的语文基础知识。	提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力，培养学生欣赏文学作品的能力，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平，养成运用语文的良好习惯。	接受优秀的文化熏陶，形成高尚的审美情趣。
数学	在初中数学的基础上，进一步学习数学的基础知识。必学与限定选学内容：集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步。选学内容：极限与导数导数的应用、积分及其应用、统计。	通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想象、数形结合、思维和简单实际应用等能力。	形成一定的逻辑思维，为学生专业课的学习和今后的发展打下基础。
英语	在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇基础语法。	培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力，使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写简单应用文。	提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专业英语和更好的发展打下基础。
计算机应用基础	在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、电子表格软件使用、数据库基本操作和使用、计算机网络的基本操作和使用。	掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力、网上交互能力。	为以后的学习和工作打下基础。
体育与健康	使学生进一步掌握体育的基本知识和技能。	养成锻炼身体的习惯，不断增强	使学生德、智、体全面发展，

		强体质，培养学生遵守纪律、克服困难、顽强刚毅的品格。	为以后的学习和工作打下基础。
心理健康教育	根据中学生生理，心理发展特点，运用有关心理教育方法和手段，培养学生良好的心理素质，促进学生身心全面和谐发展和素质全面提高的教育活动，是素质教育的重要组成部分。	培育良好的性格品质、开发智力潜能、增强心理适应能力、激发内在动力、维护心理健康、养成良好行为习惯。	为以后的学习和工作打下基础。
公共艺术	使学生具有必备的音乐基础知识和美术基本造型要素的基础知识	使学生会欣赏音乐，增强学生自我学习的能力和创造能力。能对一些有绘画摄影作品中的造型要素的作用和价值进行分析，并在以后的餐饮摆台、客房布置等实践中加以运用；能够进行简单的美术作品创作。	培养学生的音乐感觉和欣赏美的事物能力；培养学生的审美意识，提高学生的审美修养。
中国历史	要在初中教学的基础上，使学生进一步掌握重要的历史事件、历史人物，历史现象，理解重要的历史概念，了解历史发展的基本线索，对历史有更深一步理解。	通过教师指导能够掌握综合概况和比较的能力，形成历史唯物主义的基本观点。培养学生的历史思维能力；引导学生运用所学的知识和方法，对历史一分为二看待，培养学生综合分析历史问题的能力；通过学习历史人物能够得到对	增进对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义的认同，增强学生的民族自豪感和自信心；学习历史名人，能够确立积极进取的人生态度，塑造健全的人格，树立正确的世界观、人生观和价值观。

		自己启发： 培养学生全面、辩证地观察分析问题和解决问题的能力。	
劳动教育	<p>要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。日常生活劳动教育立足个人生活事务处理，结合开展新时代校园爱国卫生运动，注重生活能力和良好卫生习惯培养，树立自立自强意识。生产劳动教育要让学生在工农业生产过程中直接经历物质财富的创造过程，体验从简单劳动、原始劳动向复杂劳动、创造性劳动的发展过程，学会使用工具，掌握相关技术，感受劳动创造价值，增强产品质量意识，体会平凡劳动中的伟大。服务性劳动教育让学生利用知识、技能等为他人和社会提供服务，在服务性岗位上见习实习，树立服务意识，实践服务技能；在公益劳动、志愿服务中强化社会责任感。</p>	<p>树立正确的劳动观念。正确理解劳动是人类发展和社会进步的根本力量，认识劳动创造人、劳动创造价值、创造财富、创造美好生活的道理，尊重劳动，尊重普通劳动者，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念。</p> <p>具有必备的劳动能力。掌握基本的劳动知识和技能，正确使用常见劳动工具，增强体力、智力和创造力，具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力。</p>	<p>培育积极的劳动精神。领会“幸福是奋斗出来的”内涵与意义，继承中华民族勤俭节约、敬业奉献的优良传统，弘扬开拓创新、砥砺奋进的时代精神。</p> <p>养成良好的劳动习惯和品质。能够自觉自愿、认真负责、安全规范、坚持不懈地参与劳动，形成诚实守信、吃苦耐劳的品质。珍惜劳动成果，养成良好的消费习惯，杜绝浪费。</p>

2、专业核心课、专业选修课

表8-6 专业核心课、专业选修课

课程名称	知识	专业能力
TC1: 计算机基础	K1-1 计算机基础知识 K1-2 操作系统的使用 K1-3 因特网（Internet）应用 K1-4 文字处理软件应用 K1-5 电子表格处理软件应用 K1-6 多媒体软件应用 K1-7 演示文稿软件应用	能快速进行汉字录入；会熟练使用Windows 操作系统对计算机资源进行管理； 能熟练完成汉字录入、编辑、排版等工作任务； 能熟练制作出工作中需要的电子表格、图表，并进行数据处理和格式设置； 能按工作需要制作出精美的演示文稿。 通过本课程学习，需要能通过计算机操作员考试。
TC2: 网络基础	K2-1 因特网接入 K2-2 因特网应用 K2-3 局域网构建 K2-4 局域网服务 K2-5 网络安全 K2-6 网络管理	能够掌握网络应用技能与知识，包括家庭网构建，网络浏览、网络交流等基本应用技能； 能够掌握网络组网技能与知识。包括网络规划、网络配置，网络服务的安装等； 能够掌握网络管理及安全防范技能与知识。包括事件查看及管理、网络监视器使用、网络故障排除等。
TC3: Photoshop 平面设计	K3-1 初识PhotoshopCS3 中文版 K3-2 图像基础知识 K3-3 绘制和编辑选区 K3-4 绘制和修饰图像 K3-5 编辑图像 K3-6 调整图像的色彩和色调 K3-7 图层的应用 K3-8 文字的使用 K3-9 图形与路径 K3-10 通道的应用 K3-11 滤镜的应用	熟练掌握绘制和编辑选区的方法； 掌握调整图像色彩和色调的方法； 掌握图层的应用方法和操作技巧； 掌握文字的应用； 掌握绘制和修饰图像的方法和技巧； 掌握综合应用制作精彩实例。

<p>TC4: 客户服务心理学教程</p>	<p>K4-1: 客户服务基础 K4-2: 心理学概论 K4-3: 自我意识与心理健康 K4-4: 人际关系心理学 K4-5: 工作压力与心理健康 K4-6: 客户沟通心理学 K4-7: 建立良好的客户沟通模式 K1-8: 客户服务人员的心理保健</p>	<p>能够根据心理学知识, 与客户建立良好的人际关系; 具备抗压能力, 能积极应对工作压力、克服不良情绪; 能够与客户进行有效的沟通, 建立良好沟通模式; 具备心理调节能力, 具备良好的心理健康状况。</p>
<p>TC5: 呼入呼出沟通技巧</p>	<p>K5-1: 呼叫中心座席员职业概述 K5-2: 坐席员电话服务礼仪 K5-3: 呼入业务沟通技巧 K5-4: 呼出业务沟通技巧 K5-5: 职场压力管理</p>	<p>掌握坐席员职业能力要求; 掌握电话问候、保持和结束的礼仪知识; 掌握几种呼入业务的处理流程; 掌握提高呼入业务处理效率的方法; 掌握几种呼出业务的处理流程; 掌握呼出业务话术技巧; 掌握自我减压技巧。</p>
<p>TC6: 商务礼仪</p>	<p>K6-1: 客户服务礼仪的基本内容、基本要求 K6-2: 形象形体礼仪 K6-3: 语言交际礼仪 K6-4: 电话礼仪 K6-5: 客户宴请礼仪 K6-6: 商务会议礼仪 K6-7: 客户谈判礼仪 K6-8: 庆典礼仪</p>	<p>熟悉客户服务礼仪的基本内容和要, 求掌握形象形体礼仪、语言交际礼仪、电话礼仪、客户宴请礼仪、商务会议礼仪、客户谈判礼仪和庆典礼仪, 能进行客户沟通与服务。</p>
<p>TC7: 微信运营管理</p>	<p>K7-1: 微信运营管理师概述 K7-2: 认识微信公众号 K7-3: 微信公众平台的基本操作 K7-4: 微信公众号的推广 K7-5: 微信公众号的内容发布及发布规划 K7-6: 微信公众号的运营策略 K7-7: 微信公众号的营销技巧 K7-8: 微信公众号营销常用工具</p>	<p>能够进行微信公众平台、企业微信公众号的规划、公众平台的基本操作; 了解高级的推广吸粉及用户管理、订阅号运营、服务号的运营、公众号发布内容的规划、微信公众号运营技巧; 熟悉微信公众号营销常用工具、数据分析及效果量化。</p>

<p>TC8: 考证集训</p>	<p>K8-1 计算机基础知识 K8-2 利用Word 2010 高效创建电子文档 K8-3 通过Excel 2010 创建并建电子文档 K8-4 使用PowerPoint 2010 制作演示文稿</p>	<p>掌握计算机基础知识及计算机系统组成； 掌握计算机病毒及防治的基本概念； 掌握多媒体技术基本概念和基本应用； 掌握因特网网络服务和应用； 正确采集信息并能在文字处理软件Word、电子表格软件Excel、演示文稿制作软件PowerPoint 中熟练应用； 掌握Word 的操作技能，并熟练应用编制文档； 掌握 Excel 的操作技能，并熟练应用进行数据计算及分析； 掌握PowerPoint 的操作技能，并熟练应用制作演示文稿。</p>
<p>TC9: 企业网搭建</p>	<p>K9-1 计算机网络的基础知识 K9-2 相关网络设备 K9-3 网络的搭建配置 K9-4 操作系统的安装与使用 K9-5 服务的配置</p>	<p>掌握计算机网络基础知识掌握常用网络施工工具的使用和网络测试工具的使用；掌握常用网络设备的连接方法；掌握网络的搭建配置；操作系统的安装与使用；服务的配置。</p>
<p>TC10: 计算机组装与维护</p>	<p>K10-1 计算机硬件部分的选定与安装 K10-2 软件部分的安装与性能测试 K10-3 计算机维护与维修 K10-4 计算机网络</p>	<p>能熟练组装计算机； 能准确安装计算机操作系统和应用软件； 能熟练安装和使用主要防病毒软件和防火墙； 能熟练诊断和排除计算机系统常见的软、硬件故障； 掌握计算机与互联网联接的各种方式节能力，具备良好的心理健康状况。</p>

<p>TC11: Dreamweaver 设计与 实训</p>	<p>K11-1 网页设计基础 K11-2 Dreamweaver 初级应用 K14-3 网页布局 K11-4 Dreamweaver 高级应用 K11-5 网站的测试与发布 K11-6 综合应用</p>	<p>能够懂得 Web 站点的工作原理，看懂网页文件； 能够完成网页文本设置； 能够完成多媒体网页的设置； 能够对网页进行布局设置； 能够完成简单的交互式网页； 能够进行网站的申请、测试和维护。</p>
<p>TC12: 电话营销实训教程</p>	<p>K12-1: 电话营销的特点与应用模式 K12-2: 数据管理 K12-3: 合适的产品 K12-4: 设定适合的沟通渠道 K12-5: 电话营销基本沟通技巧 K12-6: 电话营销的前期准备 K12-7: 电话营销实务沟通技巧 K12-8: 电话营销后续跟进与服务</p>	<p>熟悉电话营销基本流程，掌握电话营销步骤，具备通过电话完成产品销售的能力，掌握电话营销以及处理客户异议的方法，具有保持和拓展客户的能力，掌握与客户建立持久关系的方法和技巧</p>
<p>TC15: FLASH 动画制作</p>	<p>K13-1 FLASH CS6 基本常识 K13-2 帧和时间轴的使用 K13-3 绘图工具的使用 K13-4 文本的编辑 K13-5 对象的编辑 K13-6 元件、实例和库 K13-7 层与高级动画 K13-8 声音视频动画 K13-9 Flash CS6 常用组件 K13-10 Action Script K13-11 行为的应用 K13-12 优化和发布动画</p>	<p>培养学生具备制作简单 FLASH 动画能力和综合运用动画制作技术的能力； 掌握脚本的基本编程方法，熟悉常用动作脚本指令和函数的使用方法； 能够综合运用 FLASH 制作完整的交互动画作品</p>

4、实践教学方案

加强实践教学是实现中职教育培养目标的重要手段，计算机应用专业根据能力培养的需要，构建与理论教学相结合的实践教学体系，做到知识传授与能力培养相结合，能力培养贯穿于实践教学的全过程。

(1) 实践教学目的和任务

实践教学包括专业核心课程实践教学、校内仿真实训和校外顶岗实习三种形式，其根本任务是对学生基本操作技能、职业技术能力和职业关键能力进行训练；对学生树立正确职业态度，培养良好职业素质进行训导。

实践教学的目的：深入了解计算机应用行业各项业务，增加角色认同和角色体验，增强社会感知；加深对专业理论的理解，提高实践操作能力，获得择业创业所必需的职业技术、技能和技巧，养成良好的职业素质；提高运用所学专业理论、知识、方法分析和解决问题的能力，提升综合素质；奠定毕业后从事计算机应用工作的基础，奠定学生自我发展和可持续发展的基础。

(2) 实践教学形式

○1 专业核心课程实践教学

为了突出职业教育的特色，在传授理论知识的基础上重点培养学生的实践能力，本专业在教学方案的制定上十分注重实践教学环节。在课程设置上紧紧围绕职业技能培养设置相关课程，在学时分配上，所有专业核心课程都有实践学时，尤其是技能性较强的课程，实践学时占到一半或一半以上，从而使学生在掌握基本理论知识的基础上，加强实践技能的锻炼。

课堂教学采用“以教师为主导、以学生为主体、以训练为主线、以能力为目标”的教学模式，以现场教学、项目教学、小组教学等作为专业核心课程的基本教学组织形式，尝试采用参观访问、案例分析

讨论、模拟操作等各种实践活动组织教学。

a. 参观访问

由任课教师制定活动方案，学校根据方案统一组织学生到企业等实践场所进行参观访问，了解有关的业务流程及实务资料，基地负责人（实践教师）介绍业务情况及有关新知识、新动态，学生就学习中遇到的实际问题与基地实践教师互动。

所有学生必须参加实践教学活动中，实践过程指定专人进行记录。实践活动结束后，要求每人写出实践活动心得，教师根据实践活动参与情况及实践活动心得打分，并计入课程形成性考核成绩。辅导员负责收集实践活动反馈意见，并将反馈意见上报专业负责人。

b. 案例分析讨论

教师给学生系统讲解有关理论知识，以便充分开展案例讨论；学生充分理解并掌握基本概念、基本理论的基础上，由教师将与理论相关的教学案例预先提供给学生，学生可单独或分组讨论，并写出讨论纪要或发言提纲。

案例讨论由任课教师组织，主要采用课堂讨论的形式进行。学生个人或小组指派一人发言，其他学生可以补充；教师在讨论过程中进行引导和组织，讨论结束后，对课堂讨论的全过程进行点评、归纳及总结。

案例讨论结束后，任课教师对各小组同学参与案例讨论的态度及表现予以评价并计入形成性考核成绩，同时，要求学生写出案例分析的书面报告。

c. 模拟操作

对于一些操作性较强的课程，如《Word 实训》、《Excel 实训》、《PPT 实训》等，可利用教学软件或网络平台开展模拟实务操作，教师可组织学生利用网络平台开展课程模拟实务操作，帮助学生掌握操作技巧，积累经验，以便学以致用。学生的模拟操作采用教师课堂演示、学生课下单独操作形式进行，实践结果记入形成性考核成绩。

○2 校内仿真实训

校内仿真实训是按照实习单位仿真、实习环境仿真、业务流程仿真的基本原则，将现代教育理念、现代教育方法和现代教育手段融合一起，在实验室内模拟岗位工作的实践条件与实践环境，通过组织学生参加模拟条件与模拟环境下的计算机专业实践活动，培养学生的专业实践能力与开拓创新能力的教学活动。计算机应用专业目前已建成多个综合实训室，可完成教学计划规定的大多数校内仿真实训项目（如表 8-7 所示）。

表8-7 校内仿真实训项目

序号	实训项目	课程	学期	实训课时	实训地点
1	Word 实训	Word	1	36	综合实训室
2	Excel 实训	Excel	2, 3	36	综合实训室
3	PPT 实训	PPT	2, 3	36	综合实训室
4	客户呼叫服务	客户呼叫服务	4	36	专业实训室
5	微信公众号营销常用工具软件操作	微信公众号运营管理	4	36	综合实训室

Word 实训

训练目标：熟练掌握 Word 2007 的启动与关闭方法，认识 Word 2007 窗口界面的各组成部分；熟练掌握文档的基本操作，文档页面设置的基本方法，文档的录入与编辑技巧，掌握文本的选定、复制、移动、删除、查找与替换操作，学习使用不同的视图方式查看文档。

训练内容： a. Windows 操作系统
b. Word 2007 软件

Excel 实训

训练目标：掌握电子表格的基本知识，Excel 的主要功能、特点及其应用；掌握电子表格的基本操作和使用；能建立简单的电子表格，进行数据处理和查询，绘制统计图；掌握图表编辑的方法。

训练内容： a. Windows 操作系统
b. Excel 软件

PPT 实训

训练目标：掌握 PPT 的基本知识、制作的方法；得心应手地应用 PPT 处理复杂的办公业务；学生能够熟练地应用 PPT 处理日常事务，实现办公自动化，提高工作效率。学生可从任何基础开始学习，学会得心应手地处理日常工作中的 PPT，提高办公软件的使用水平和办公效率。

训练内容： a. Windows 操作系统
b. PPT 软件

客户呼叫服务

训练目标：掌握客户呼叫服务基本操作流程；掌握客户呼叫服务与客户进行业务沟通、信息获取、问题解决的技术技巧；培养学生的交流沟通能力、信息获取能力、问题解决能力。

- 训练内容：**
- a. 客户服务脚本编制
 - b. 呼叫中心座席员常规操作流程
 - c. 电话服务技巧及电话营销技能
 - d. 客户沟通与客户服务礼仪
 - e. 客户定位与客户识别
 - f. 客服呼叫中心质量管理与控制的基本内容和流程
 - g. 情绪智能的实用策略与技巧

微信公众号营销常用工具软件操作

训练目标：能了解微信公众号营销常用工具软件；会使用微信公众号营销常用工具软件；培养学生的发现能力和信息搜索能力。

- 训练内容：**
- a. 微信图文排版工具的操作
 - b. 利用微信图文排版工具进行图文排版
 - c. 认识 H5 页面
 - d. 制作 H5 页面的方法
 - e. 初步了解二维码
 - f. 增加二维码的扫描率

g. 二维码的制作

（四）实践教学组织与管理

为加强学生实训实习的管理，学校成立实践教学工作领导小组。领导小组组长由分管教学工作的副校长担任，副组长由教务处主任和系主任担任，领导小组成员由系分管主任、实训教师以及行业企业代表 2-3 人组成。领导小组下设办公室，办公室主任由系主任担任、副主任由系分管主任担任、成员由实训教师组成。办公室为实践教学的具体管理机构。实践教学工作领导小组的职责是：研究和制定实践教学工作的发展规划，研究和制定与实践教学工作相关的规章制度，审核各专业实践教学实施方案，指导各专业开展顶岗实习和校内仿真实训工作。

专业核心课程的实践教学方案由各课程任课教师负责制定并落实。信息系全体专业教师制定校内仿真实训项目并予以落实，学校实践教学工作领导小组办公室负责审核和监督。

专业要制订学生顶岗实习的长期规划、工作计划并组织实施，要加强对学生顶岗实习全过程的监督及考核。兼职实习导师要认真落实顶岗实习任务，实施专业岗位传、帮、教，做好学生顶岗实习期间的日常考勤、安全教育及实习鉴定等工作。学生顶岗实习期间，校内实习导师要定期深入实习现场，主动与兼职实习导师进行沟通与交流，协助实习基地对学生进行业务指导，掌握顶岗实习情况，及时发现了解决顶岗实习工作中存在的问题。学生在企业、行业顶岗实习期间，视同企业的准员工（见习员工），应接受企业与学校的双重管理。顶

岗实习生要服从实习单位和学校对顶岗实习岗位的安排和管理，自觉遵守实习单位和学校的规章制度。

（五）实践教学考核方式

1、专业课程实践考核

专业课程实践教学考核由任课教师具体落实，实行合格证制度。对于完成操作任务的学生，任课教师给予“优秀”或者“合格”的评价结果，并向学生颁发由任课教师亲笔签名的合格证书。办公室负责监督落实。

2、校外顶岗实习考核

学生顶岗实习的考核由实习单位和实践指导教师共同考核。考核内容包括：顶岗基本业务的完成情况，遵规守纪情况。顶岗实习成绩实行优秀、合格和不合格三级标准。学生顶岗实习结束时，由实习单位填写《顶岗实习鉴定表》，签署实习意见并盖章，实习指导教师填写考评意见。实习单位和实习指导教师的考评成绩作为学生顶岗实习的考核结果。

九、课外活动内容

（一）组织学生进行社会调查、参观，扩大学生知识面，发展学生的智力和培养学生的各种能力。

（二）积极组织引导学生参加各种社会实践活动、公益活动与专业技能相关的各类专业技能比赛。

十、教学环节时间分配表

学期	入学教育	军事训练	理论教学	工学结合见习	校内实训（包括体育和计算机	其中专业课课内实训	其中顶岗实习	其中就业培训	学期教学周数	备注
1	1	1	14	0	6	4	0	0	22	
2	0	0	12	1	5	3	0	0	18	
3	0	0	15	1	6	4	0	0	22	
4	0	0	11	1	6	4	0	0	18	
5	0	0	4	0	15	14	0	1	20	
6	0	0	0	0	0	0	20	0	20	
合计	1	1	56	3	38	29	20	1	120	

表10-1 教学环节分配表

十一、计算机应用专业教学计划总表

表 9-1 计算机应用专业教学计划总表

课程类别	序号	课程名称	课堂教学												
			教学时数及学分				第一学年		第二学年		第三学年		按学期分配		
			学分	总学时	理论学时	课内实训	一	二	三	四	五	六	考试(※)	考查(○)	
公共基础课	德育课	1	2	40	40	0	2						※		
		2	2	34	34	0		2					※		
		3	2	42	42	0			2				※		
		4	2	34	34	0				2			※		
		5	2	37	37	0	1	1					※		
		小计		10	187	187	0	3	3	2	2				
	文化课	1	语文	14	225	201	24	3	3	3	3			※	
		2	数学	14	225	225	0	3	3	3	3			※	
		3	英语	14	225	225	0	3	3	3	3			※	
		4	计算机应用基础	8	150	74	76	2	2	2	2				○
		5	体育与健康	10	190	30	160	2	2	2	2	2			○
		6	公共艺术	4	75	75	0	1	1	1	1				○
		7	中国历史	2	38	38	0			1	1				○
		8	书法	2	37	13	24	1	1						○
		9	劳动教育	1	21	10	11			1					

		小计	69	1186	891	295	15	15	16	15	2				
	其他	10	开学前培训	30		30	30								
		11	军事训练	30		30	30								
	合计		79	1433	1078	355	78	18	18	17	2				
专业技能课	专业核心课	1	word	4	80	30	50	4						○	
		2	网络基础	4	68	68	0		4					※	
		3	Photoshop	3	51	17	34				3			※	
		4	excel	9	160	102	58	8						※	
		5	ppt	13	199	102	97		8	3				※	
		6	电话营销实务与训练	7	126	40	86			6				※	
		7	微信运营与管理	6	102	30	72				6			※	
		8	计算机考证集训	17	320	60	260					16		※	
		小计		63	1106	449	657	12	12	9	9	16			
	专业(技能)方向课	1	FLASH 动画制作	4	80	34	46					4			○
		2	计算机组装与维护	4	97	17	80								○
		3	Dreamweaver 设计与实训	4	80	30	50					4			○
		4	商务礼仪	3	63	63	0			3				※	

	5	企业网搭建	3	68	58	10				4			※
	小计		18	371	200	171			3	4	12		
工学结合				90		90		30	30	30			
顶岗实习				600		600						600	
	合计		81	2184	651	1533	12	42	42	52	24	600	
总计			160	3600	1727	1873	90	60	60	69	26	600	

十二、教学计划总表说明

表12-1 教学计划总表说明

名称		总时数	占%	备注
公共基础课		1433	39.81%	
专业技能课	专业核心课	1106	30.72%	
	专业(技能)方向课	371	10.31%	
	校外实践	690	19.16%	
	小计	2167	60.19%	
合计		3600	100%	

名称	总时数	占%	名称	总学时	占%	备注
理论学时	1727	47.97%	公共基础课	1078	62.42%	
			专业核心课	449	26.00%	
			专业(技能)方向课	200	11.58%	
			小计	1727	100%	
实践学时	1873	52.03%	公共基础课 课内实训	355	18.95%	
			专业课课内实训	828	44.21%	
			课外实训	90	4.81%	
			顶岗实习	600	32.03%	
			小计	1873	100%	
合计	3600	100%			100%	

十三、实训实习项目

表13-1 校内实训项目

序号	实训室项目	实训内容	备注
1	Word 实训	a. Windows 操作系统 b. Word 2007 软件	
2	Excel 实训	a. Windows 操作系统 b. Excel 软件	
3	PPT 实训	a. Windows 操作系统 b. PPT 软件	
4	客户呼叫服务	a. 客户服务脚本编制 b. 呼叫中心座席员常规操作流程 c. 电话服务技巧及电话营销技能 d. 客户沟通与客户服务礼仪 e. 客户定位与客户识别 f. 客服呼叫中心质量管理与控制的基本内容和流程 g. 情绪智能的实用策略与技巧	
5	计算机组装与维护	a. 计算机硬件部分选定与安装 b. 软件部分的安装与性能测试 c. 计算机维护与维修 d. 计算机网络	

表13-2 校外实训项目

序号	校外实训项目	实训内容	备注
1	太原太工天宇教育科技有限公司	实验实训室建设方案策划； IT 技术培训与咨询实训； 数字校园软件研发。	
2	山西清有众科技股份有限公司	信息化建设实训； 能源大数据实训； 安全大数据实训。	
3	山西海煜盛世科技有限公司	计算机网络系统集成； 应用软件开发实训； 安全防范工程设计、施工实训； 通信工程建设实训。	
4	山西数擎科技有限公司	电子商务网站开发； 网络工程实训； 数据收集、分析与数据服务实训。	

十四、教学运行和教学质量保障

1、教学管理

(1) 日常教学管理制度

在教务处统一安排下，信息系会同教务处，共同对人才培养方案的执行情况（即教学过程）和教师的教学纪律进行定期和不定期的检查和督导，以保证教学秩序的稳定。检查可采取听课、检查任课教师的教学资料、召开学生座谈会、对学生进行问卷调查等形式进行。每学期安排一至两次集中教学检查，规范教学常规。

教学管理会议制度

通过定期和不定期召开系部教学研究例会，了解教学情况，研究和处理教学计划执行中出现的各种问题，布置教学工作任务。

(3) 基层教学管理

定期召开教研组会议，及时掌握教学过程情况，总结教学工作和教学管理工作经验，及时研究解决教学过程中出现的问题。各教研组要在每学期初制定出工作计划，组织集体备课、观摩教学、开展教学研究，了解教师教学进展情况，按学校布置进行教学检查。

2、教学质量监控体系

为了保障教学质量监控体系能够长期有效地运行，建立了三个保障体系，即组织体系、制度体系、实施体系。

（1）组织体系

首先建立组织体系,提供组织人员的保障。组织体系由三大系统构成,即教学管理系统、教学咨询与评估系统、教学监督系统。

教学管理系统由校领导、教务处、督导组和信息系有关人员组成,主要负责确定人才培养目标和教学工作具体目标,制定各主要教学环节的质量标准,检查教学工作,调控教学中出现的问题。

教学咨询与评估系统由校、系两级教学工作委员会组成,主要负责对学校的教学工作、专业建设、课程建设等进行审议、咨询和评估,为学校的教学管理与决策服务。

教学监督系统由校系两级领导和教学督导员、学生信息员等组成。校系两级领导通过听课等途径深入教学第一线,既能了解第一手资料,同时也起着监督作用。教学督导员、学生信息员对教学工作进行日常监督,通过一定的途径向学校提供有关教学工作和教学质量的各种信息。教学质量监控体系中目标、标准、调控这三个环节的工作主要由教学管理系统负责,信息、评估、反馈这三个环节的工作主要由教学咨询与评估系统和教学监督系统完成。三大系统的职责全面覆盖了教学质量监控体系的工作,这就为教学质量监控体系的长期有效运行提供了坚强的组织体系保障。

（2）制度体系

制度体系可由以下三种类型的制度构成:一是职责权限类制度,二是方案指标类制度,三是综合规定类制度。职责权限类制度是指为明确组织体系内有关组织及人员的工作职责及相关权利义务而制定

的制度。如关于教务处、教学管理人员、教学工作委员会、教育教学评估中心、教学督导员、学生信息员等的工作职责。方案指标类制度是指为实施教学质量监控与评价而制定的有关标准、指标、方案、办法等制度。如教学事故认定和处理办法、学生评教办法、教师评学办法、各主要教学环节的质量标准、教学工作水平评估方案、专业评估方案、课程评估方案等。综合规定类制度是指为保证学校教学质量的稳步提高而对教学工作以及教学质量监控与评价工作提出有关要求与规定的制度。如：教学工作规程、加强教学工作的意见、建立健全教学质量监控与评价长效机制的意见等。

制度体系建设需要在教学实践中根据实际需要不断出台和完善。

（3）实施体系

实施体系主要包括教学检查、教学监督、教学评估、教学调控四个部分。

教学检查，主要由教学管理系统负责实施。具体实践主要体现在开学初、期中、期末三个时段。每学期开学初，领导及相关职能部门深入各专业检查、了解开学准备、教学设施、教学运行等情况；每学期期中，学校组织期中教学检查，包括一些专项检查，如教学管理规章制度执行情况的专项检查，对专业评估、课程评估专家反馈意见整改；学期末，组织教师评学，对学生的学习情况和学风进行评价。在期末考试期间，校系两级领导、相关职能部门、校教学督导员深入考场对考风考纪进行督查，以保证考试环节的健康运行。

教学监督，主要由教学监督系统负责实施。具体实践内容主要有

二：一是督导评教。学校、系部、专业三级教学督导员通过听课，了解教学情况，发现教学中的问题，坚持既监督又指导，促进教师改进教学工作，提高教学质量。此外，通过领导听课、同行听课，并结合职称晋升、年度考核等工作，加强对教学质量的监督。二是学生评教。每学期开展一次学生评教，并将学生的评教结果作为对教师考核奖惩的依据之一。

教学评估，主要由教学咨询与评估系统负责实施。主要有专业教学工作水平评估、课程评估。通过这些评估，对于了解情况，总结经验，发现问题，采取措施加以整改，提高教学工作与课程建设的水平，从而提高人才培养质量，将继续起到十分积极的作用。

教学调控，主要由教学管理系统负责实施。学校教学主管部门教务处和专业根据教学检查、监督、评估中取得的信息，分析研究，商量对策，运用行政、经济、思想政治工作等各种调控手段，对教学质量进行有效的控制。

3、教学评价

(1) 学生综合素质评价制度

教学以“实用”为原则，考核以“能”为根本，建立以课程目标为依据，以学生情感、态度、方法、知识、技能、创新能力等多个方面为评价内容，以学生自评、学生互评和教师点评相结合的评价方式。多样化的课程评价体系重视过程评价和形成性评价，强化综合实践能力考核，从而更加客观反映学生的学习情况。

（2）学生学业评价制度

学生学业评价考核方式包括期末考核与形成性考核。形成性考核的方式具体表现为平时表现成绩、技能鉴定、技能大赛、实训实习报告、实习跟踪反馈。

1) 平时成绩。依据课堂表现（回答问题、讨论发言、听课状况）到课率、学习态度、作业等情况评定。作业分平时作业和综合性作业两种形式。平时作业主要有课后思考题或单元教学结束后综合测验，根据学生完成任务的质量，评定其成绩，侧重于对学生学习过程的检查。综合性是根据专业特点、课程需要而专门设计的综合性任务，根据学生呈报成果的质量，评定其成绩，侧重于对学生应用、分析、综合、实践能力的考核。

2) 技能鉴定。全部学生都必须参加点钞、珠算、键盘录入、计算机应用书写、原始凭证填制与审核、记账凭证的编制与审核、建立与登记账簿、报表编制。

3) 计算机应用技能大赛。各班选取优秀的学生参加学校组织的系列技能大赛，获得奖项的学生在成绩的评定上给予相应的加分。

4) 实训实习报告。学生在完成校内分岗、综合实训与校外实习、顶岗实习后，均撰写实训实习报告，作为实训实习成绩评定的依据之一。

5) 实习跟踪反馈。系部在学生校外实习与顶岗实习期间，不定期跟踪调查学生在实习基地的综合表现。实习结束，由企业实习指导教师对学生评价，并将评价报告反馈给系部，作为实习成绩评定

的另一依据。

课程考核成绩的评定根据形成性考核和传统考试构成，根据课程性质，传统考试和各项形成性考核的成绩比例不同，各种性质的课程考核成绩的分配比例见下表。

表14-1 成绩考核分配比例表

考核方式		课程性质				
		公共基础课	专业素养模块课程 (专业核心课程)	专业素养模块课程 (专业技能课程)	专业素养模块课程 (实训课程)	专业素养模块课程 (实习课程)
传统考试		60%	40%	40%		
形成性考核	平时成绩 (专业教师鉴定)	40%	20%	20%		
	技能鉴定		20%	20%		30%
	计算机应用技能大赛				10%	
	实训或实习报告		20%	20%	50%	30%
	实训指导教师鉴定				40%	
	基地指导教师鉴定					40%
综合成绩		100	100	100	100	100

(二) 组织保障

1. 设立计算机应用专业建设委员会

构建政府主导、行业指导、企业参与、学校主体的“政行企校”四位一体人才培养体制机制。建立专业建设委员会，由政府部门、行业协会、合作企业及学生家长组成，其主要职责是为专业建设明确发展方向，确立人才培养目标，结合实际及时提出可行性的建议和措施。专业建设委员会如表 14-2 所示。

表14-2 计算机应用专业建设委员会名单

姓名	工作单位	职务/职称	备注
张丽红	晋城市教育局职教科	科长	
崔继峰	晋城市教育局职教科	科员	
朱瑞祥	山西省贸易学校	系主任	
李晶	太原星野网络科技有限公司	职员	
张楠	太原星野网络科技有限公司	职员	
陈广瑞	晋城市中等专业学校	副校长	
丁志飞	晋城市中等专业学校	教导处主任	
樊广珠	晋城市中等专业学校	系主任	
郭楠楠	晋城市中等专业学校	系副主任	
卫庆锋	晋城市中等专业学校	系副主任	
李军玲	晋城市中等专业学校	高级讲师	
王秋红	晋城市中等专业学校	高级讲师	
申利芳	晋城市中等专业学校	高级讲师	
尚云林	晋城市中等专业学校	讲 师	
张军锋	晋城市中等专业学校	讲 师	

2. 建立计算机应用专业建设工作组

专业建设工作组由系领导和专业教师组成，其主要职责是根据专业建设工作组确认的方向和目标，制定具体的实施方案和细则。具体构成如表 14-3 所示。

表14-3 计算机应用专业建设工作组名单

姓 名	工作单位	职务/职称	工作组职务
樊广珠	晋城市中等专业学校	系主任	组 长
郭楠楠	晋城市中等专业学校	系副主任	副组长
卫庆锋	晋城市中等专业学校	系副主任	副组长
郝琴琴	晋城市中等专业学校	讲师	骨干教师

武艳云	晋城市中等专业学校	讲师	骨干教师
尚云林	晋城市中等专业学校	讲 师	小组长
张军锋	晋城市中等专业学校	讲 师	小组长

3. 建立教学运行学生管理工作组

在计算机应用专业建设工作组的领导下，建立学生管理工作组织机构。组织机构由系分管学生工作的领导、各班班主任及其他学生管理人员组成，负责学生日常活动、学习竞赛、实训组织等工作。具体构成如表 14-4 所示。

表14-4 计算机应用专业学生管理工作组名单

姓 名	工作单位	职务/职称	工作组职务
郭楠楠	晋城市中等专业学校	系副主任	副组长
刘莹	晋城市中等专业学校	教师	成 员
王媛苑	晋城市中等专业学校	教师	成 员

十五、毕业条件

1、学生毕业成绩要求达到必备的专业知识、专业技能目标以及拓展课程的要求。

2、取得相应的职业资格证书。

3、综合素质测评达到学校规定要求。

4、符合以上三项者方可毕业。

十六、编制说明

计算机应用专业人才培养方案是依据《中等职业学校计算机应用专业教学标准(试行)》、《中等职业学校客户信息服务专业教学标准(试行)》、

《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》、教育部《教育部关于进一步深化中等职业教育教学改革的若

干意见》（教职成[2008]8号）、教育部《中等职业教育改革创新行动计划（2010-2012年）》（教职成[2010]13号）、教育部办公厅《关于制订中等职业学校专业教学标准的意见》（教职成厅[2012]5号）等文件精神，结合我市计算机企业人才需求和岗位职业能力的要求编制的。

本方案由计算机应用专业教学团队牵头组织，企业参与共同编制。

十七、专业教材安排表

表17-1 专业教材安排表

学期	书名	作者	版别	标准书号	价格
1	计算机应用基础	王爱民	高等教育出版社	978-7-04-050390-6	17.9
2	Photoshop CS6 项目化教程	王群花 孟建翔	上海交通大学出版社	978-7-313-11494-5	14.7
3	二维动画制作项目教程 Flash CS6	罗威 闵祥鹤	上海交通大学出版社	978-7-313-11101-2	33.1
4	网络基础	王立虎 王静	上海交通大学出版社	978-7-313-10202-7	26.8
5	计算机考证集训	教育部考试中心	高等教育出版社	978-7-04-054532-6	61
6	Photoshop 平面设计	孙项洁	高等教育出版社	978-7-04-042443-0	42.0
7	客户服务心理学教程	学校编委会	校本教材		
8	呼入呼出沟通技巧	学校编委会	校本教材		
9	电话营销实务与训练	陈宁华	清华大学出版社	9787302380009	17.2
10	微信运营与管理	学校编委会	校本教材		
11	企业网络搭建及应用（第2版）	张裕生	高等教育出版社	978-7-04-043737-9	31.2
12	计算机组装与维护	全国职业教育规划教材	南开大学出版社	978-7-310-03660-8	44.9

13	网页设计与制作 (Dreamweaver CS6)	杨杰	电子工业出版社	9787121249617	30
14	商务礼仪	学校编委会	校本教材		

十八、编写单位和人员

表18-1 编写单位和人员

序号	单位名称	姓名	职务	手机号码	邮箱
1	山西职业技术学院	苏彬	副主任	13111004496	
2	晋城市易尚营销策划有限公司	王效良	总经理	18635669943	
3	晋城市很老实商贸有限公司	郭凯	总经理	18635657731	
4	晋城市中等专业学校	樊广珠	系主任	15903560303	
5	晋城市中等专业学校	卫庆锋	学科组组长	13503568394	
6	晋城市中等专业学校	李军玲	高级教师	15903569531	
7	晋城市中等专业学校	王秋红	高级教师	13593340524	