

创新现代学徒制“4+”模式 培养新时代“服务工匠”

——广东邮电职业技术学院面向呼叫中心行业的现代学徒制实践探索

文/广东邮电职业技术学院 陈玉欢 赵永锋

现代学徒制试点是深化产教融合、完善职业教育和培训体系，推动职业教育高质量发展的重要实现形式。广东邮电职业技术学院面向呼叫中心行业开展现代学徒制，通过行业、企业、高职院校、中职学校四方协同，在搭建校企合作平台、优选合作企业、发挥行业引领、创新岗位实践教学、实现中高职连贯培养等方面进行了探索实践，初步形成了现代学徒制“4+”模式，为高职院校开展现代学徒制提供借鉴和参考。

一、呼叫中心行业发展与人才需求

《“十三五”现代服务业科技创新专项规划》提出：必须坚持创新发展，推动生产性服务业向专业化和价值链高端延伸、生活性服务业向精细和高品质转变，实现服务业优势高效发展，不断释放经济增长新动能。作为现代服务业中最具规模、成长最好、应用最广、兼具技术密集型与劳动资源密集型的呼叫中心产业，已成为现代服务业中的重要产业和经济社会发展的重要引擎。据《中国呼叫中心产业白皮书（2014年）》显示，截至2014年底，中国呼叫中心产业已渗透至56个行业，共有企业近1700家，总坐席数超过120万个，直接从业人数超过300万人，累计投资规模超过1150亿元，全国以呼叫中心为主导产业的专业园区超过60个。随着呼叫中心产业的发展，预计到2020年，我国呼叫中心坐席人员缺口将达到约139万人，如何为呼叫中心产业培养更多专业人才已成为我国现代服务业发展的重点和职业院校责无旁贷的重要使命。

二、面向呼叫中心行业的现代学徒制人才培养实践

广东邮电职业技术学院（以下简称学院）是全国首批现代学徒制试点院校，为助力国家现代服务业发展，学院通过“行企院校”（行业、企业、高职院校、中职学校）四方协同，以“二级学院+特色学院及人才培养基地”实现多主体联合培养，以“升学+就业”实现工学结合和产教结合，以“中职+高职”拓展职业教育“承上启下”的功能，以“素质提升+技能提升”培养“服务工匠”和实现在岗成才，在呼叫中心行业探索和实践了“学徒制4+”模式。学院与中国电信广东公司10000号运营中心等大型企业共同开展全媒体运营管理和运维人才培养，通过同步招工招生和先招工后招生方式录取了298名现代学徒制学生，100%签订劳动合同和享有企业正式员工待遇，多方参与培养取得了显著成效。

（一）成立二级学院，破解协同育人难题

根据《教育部关于开展现代学徒制试点工作的意见》等文件精神，为了有效解决校企协同育人过程中资源分散、目标不一、互不融合等难题，学院成立了全国首家专职开展现代学徒制的二级学院——现代学徒制教育学院，设立校企合作拓展岗、专业建设岗、教务管理岗、学生管理岗等岗位，选聘具有丰富的校企合作经验、教学管理经验、学生管理经验的人员担任相关职务；建立了《现代学徒制人才培养流程》，明确了从学生招生到毕业全过程中学校和企业的职责分工及校内各部门的职责分工，配套相应的管理、考核及激励办法，有效对接企业开展一体化的现代学徒制合作办学，逐步形成了“内生外延”的可持续发展模式。

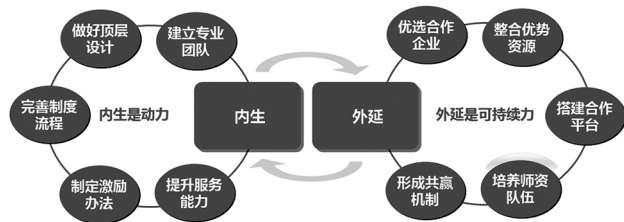


图1 “内生外延”的现代学徒制可持续发展模式

（二）建立准入标准，择优选择合作企业

在现代学徒制试点工作中，企业是双主体的其中一个主体。企业自身的发展情况、合作意愿和参与程度，直接影响着人才培养的成败和质量。学院在试点实践中，不断探索企业准入标准，从基本条件、培养能力、管理能力、岗位待遇、合作基础五个维度制定了具体的评价体系。

表1 现代学徒制合作企业准入评价体系

评价维度	具体项目	考查点
基本条件	行业发展、企业规模、员工结构、人才需求	企业的稳定性、潜在的合作规模
培养能力	培训体系、内部讲师、师傅带教、培训资源	实现校企双主体培养的能力
管理能力	管理制度、牵头部门、职业规划、重视程度	保障人才培养顺利运行的能力
岗位待遇	发展通道、薪酬水平、合同签订、权益保障	保障学徒权益的能力
合作基础	学生实习、订单班、企业培训、教师实践	保障沟通畅顺、深度合作的基础