

根据上述评价体系,学院立足通信行业,优选国内、省内优秀的国有企业、上市公司进行合作,其中合作最紧密、学生人数最多的企业是中国电信广东公司 10000 号运营中心。中国电信广东公司 10000 号运营中心下辖广州、深圳、汕头、梅州、韶关五大区域中心,服务广东 21 个地市超过 5000 万客户,为客户提供咨询、受理、投诉、故障申告、回访等一站式服务,拥有坐席超过 5000 个,员工超过 5500 人,年服务客户数超过 1 亿人次,是国内最早一批通过国际呼叫中心 COPC 高绩效标准认证的呼叫中心,曾荣获“中国客户联络中心行业最优雇主”,具有完善的员工培训体系和专业的内部培训讲师队伍,工作环境和培养条件优越,薪酬待遇在同行业具有竞争力,为校企合作开展现代学徒制提供了良好的基础。为了创造更好的培养环境,中国电信广东公司 10000 号运营中心在学院和清远工贸职业技术学校投资近 80 万元共建 2 个生产性实训基地,有效开展校企双场所实践教学。

（三）共建特色学院，发挥行业引领作用

为了发挥行业的引领作用,整合行业资源共同开展现代学徒制,学院与广州服务外包行业协会共建“新媒体运营人才学院”,搭建行业、企业、学校三方共同开展现代学徒制的合作平台,广州服务外包行业协会于 2011 年 1 月成立,接受广州市民政局的监督管理和广州市商务委员会、科技创新委员会的业务指导,下设“呼叫中心与客户关系管理专业委员会”,所属会员单位主要为广东省各大呼叫中心企业。“新媒体运营人才学院”实行理事会领导下的院长负责制,由协会、学院、企业等选派人员组成,主要职责包括合作办学、标准研制、课程与教材开发、培训认证、产学研合作等。通过“新媒体运营人才学院”,与 10 家呼叫中心重点企业签订了《现代学徒制合作办学协议》,完成了广东省呼叫中心行业人才需求调研,组织开展了呼叫中心行业现代学徒制专业教学标准研制。通过共建“新媒体运营人才学院”,调动了行业和企业合作办学的积极性,形成了行业、企业、学校共同开展现代学徒制的特色学院模式。

（四）开展师傅培养，创新岗位实践教学

岗位实践教学是现代学徒制人才培养的核心环节之一,也是传统职业教育改革创新薄弱环节。在岗位实践教学过程中,企业师傅的岗位带教能力是关键。学院通过开展企业师傅培训认证、开发岗位实践教学指导手册、开发岗位实践平台等,实现了岗位实践教学的创新。在企业师傅培训认证方面,学院开发了专业的企业师傅培训课程,内容包括在岗培训认知、在岗培训技巧、目标辅导技巧、辅导沟通技巧、教练式辅导技巧等,组织所有企业师傅参与培训和认证,实现企业师傅持证上岗;在开发岗位实践教学指导手册方面,学院运用 S-OJT 结构化在岗培训理论,在企业现有岗位培训课程基础上,通过萃取岗位最佳实践,形成和完善岗位实践教学指导手册,实现岗位实践教学规范化、流程化、显性化;为了解决岗位实

践教学难记录、难评估、难管理的问题,学院组织开发了岗位实践平台 APP,利用先进的信息化技术实现岗位实践教学全流程信息化,有效提升了岗位实践教学的效率。

（五）共建人才基地，实现中高职连贯培养

为了满足呼叫中心行业发展对人才的需求,学院与中国电信广东公司 10000 号运营中心联合,面向中职学校开展中高职衔接的现代学徒制,通过“中职订单班+高职现代学徒制”的有效衔接,为中职学生提供优质的“就业+升学”服务,学生在获得优质就业机会的同时,还可以参与学院与企业为其打造的现代学徒制项目,实现学历提升和在岗成才。

表 2 中高职衔接的现代学徒制模式

进度	中职(订单班)			高职(现代学徒制)
	2 年	0.5 年	0.5 年	1-3 年
安排	普通班/订单班学习	订单班学习	顶岗实习	现代学徒制
身份	学生	学生	学生	员工/学生(双身份)
责任方	中职学校	中职学校/企业/高职院校		企业/高职院校

学院中高职衔接的现代学徒制项目合作学校包括广州市司法学校、佛山南海第一职业学校、广州天河职业高级中学、清远工贸职业技术学校、广州黄埔职业技术学校等,通过共建人才培养基地开展“中职订单班+高职现代学徒制”,2016-2018 年共招收 253 名学生,完成 1 年的订单培养和顶岗实习,通过企业考核后正式上岗,100% 签订正式的劳动合同,进入现代学徒制项目学习,获得了企业、学生、家长和中职学校的欢迎和好评。实践证明,中高职衔接现代学徒制人才培养模式有效拓展了现代学徒制在职业教育“承上启下”的功能,有效整合企业和学校的资源,实现人才培养、供需的有机结合。

三、总结与展望

学院通过“行企院校”四方协同,面向呼叫中心行业开展现代学徒制,在现代学徒制教育学院(二级学院)建设、特色学院建设、企业师傅培养、中高职连贯培养等方面进行了实践探索,初步形成了现代学徒制“4+”模式,在破解校企协同育人难题、优选合作企业、发挥行业引领作用、创新岗位实践教学、实现中高职连贯培养等方面取得了较好的效果,为中职学生提供了优质的“就业+升学”服务,有效满足了呼叫中心专业技能人才招聘和培养需求,实现工学结合、在岗成才,为呼叫中心行业培养“服务工匠”。

展望未来,学院将继续以服务呼叫中心行业发展为目标,通过“行企院校”四方协同,建立和完善专业教学标准,开发专业教材,开展企业师傅培训和认证,推行结构化岗位实践教学,完善多方参与的考核评价机制,联合全国其他职业院校共同面向呼叫中心行业开展现代学徒制和人才培养,助力现代服务产业发展。

责任编辑 陈春阳