



“校企联动、标准引领、资源互通” 共育商科人才

1+X呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书试点工作经验交流

广西工商职业技术学院管理学院 高洁

2020年12月20日



学校介绍

广西工商职业技术学院
Guangxi Vocational College of Technology and Business

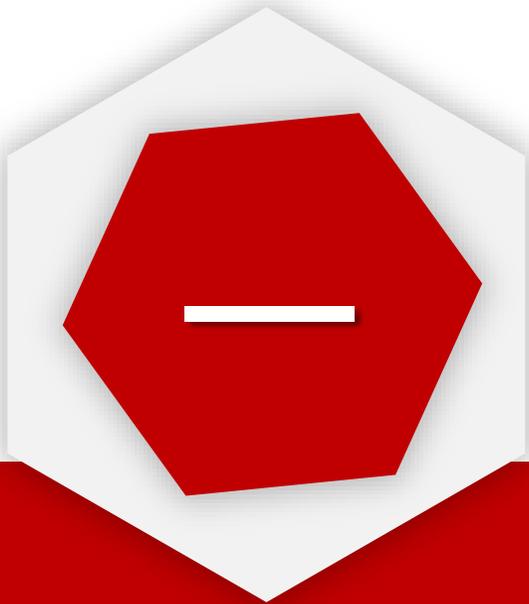
广西工商职业技术学院是经广西壮族自治区人民政府批准成立、国家教育部备案的一所国家公办全日制普通高等学校，位于广西壮族自治区首府南宁市，隶属广西壮族自治区粮食和物资储备局。是一所“粮·商”特色的高等职业技术学院。

学院现有4个校区，占地面积1400多亩，全日制在校生规模14000余人，学院总体发展定位为“粮·商”同步推进，以粮立商、以商兴粮，把粮做精、把商做强，以建设高水平粮油食品专业群为龙头，带动工商企业管理、智慧会计、艺术设计、营销电商、金融财管、云计算技术与应用等六大新工科、新商科专业集群体系建设。

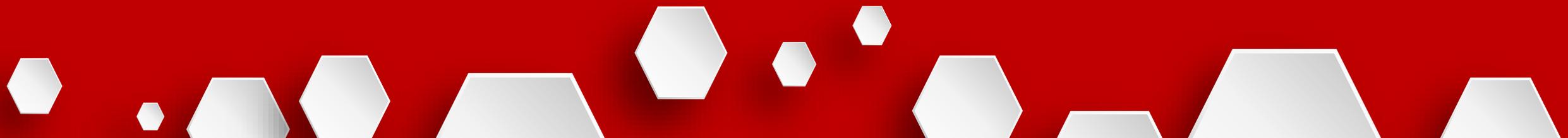


目录

- 1 学校开展试点工作总体情况
- 2 证书试点工作具体经验分享
- 3 存在问题以及今后工作思考



学校开展试点工作总体情况





(一) 广西1+X证书制度试点建设秘书处挂靠我校

广西工商职业技术学院

Guangxi Vocational College of Technology and Business

广西壮族自治区教育厅

桂教职成〔2020〕16号

自治区教育厅关于做好国家第三批 1+X证书制度试点工作的通知

各市、县（市、区）教育局，各有关高等学校，区直各中等职业学校：

为落实《教育部等四部门印发〈关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案〉的通知》（教职成〔2019〕6号），根据国家关于第三批1+X证书制度试点的工作安排，结合我区实际，现就有关事项通知如下。

一、高度重视

1+X证书改革是国家职教改革重大制度创新。为保证此项改革顺利进行，请各地各校高度重视，认真研究第三批全国63个培训评价组织和76个1+X证书（详见附件1），组织符合条件的院校和专业积极参与试点。

二、申报对象

（一）高等院校：高等职业学校、本科层次职业教育试点学校、应用型本科高校。

（二）中职学校：五星级及以上星级中等职业学校（不含技工学校）；行业特色鲜明且计划参加试点的二星级中等职业学校需向我厅提出申请并获得批准后方可申报。

三、报送要求

（一）申报时间。

各申报学校请于2020年4月9日—17日通过系统平台进行填报和提交，具体操作详见附件2。

（二）审核和遴选。

我厅根据教育部工作要求审核系统平台申报情况，遴选试点单位及认定试点数量。

四、成立秘书处单位

为进一步做好1+X证书制度试点建设，决定成立广西1+X证书制度试点建设秘书处，挂靠广西工商职业技术学院，业务上归我厅指导。秘书处主要职责为：协助我厅管理和维护1+X系统平台，组建专家团队，开展1+X证书融入人才培养方案和教学改革研究，组织开展1+X学术交流、教学交流活动，受我厅委托开展其他有关工作。

未尽事宜，请与我厅职业教育与成人教育处联系。联系人及电话：郭进磊，0771—5815580，邮箱：jytzcc2421@163.com。

- 附件：1. 第三批培训评价组织和1+X证书信息表
- 2. 试点院校申报系统操作手册 v1.3

广西壮族自治区教育厅
2020年4月9日

教育厅关于秘书处挂靠广商院的文件



(二) 我校证书试点工作开展情况

广西工商职业技术学院

Guangxi Vocational College of Technology and Business

● 申报获批11个1+X试点证书
(含等级合计15个证书)

● 6个证书为试点牵头单位

● 4个证书完成了培训及考证工作，
通过率为76%





(三) 牵头“呼叫中心客户服务与管理”证书试点

1

“呼叫中心客户服务与管理”证书介绍



对应岗位

初级

- 呼叫坐席员
- 客服专员
- 电销专员
- 在线客服

中级

- 班组长
- 业务支持
- 质检专员
- 培训专员

高级

- 运营主管
- 运营经理
- 项目经理
- 数据分析师



(三) 牵头“呼叫中心客户服务与管理”证书试点

2 主动对接培训评价组织



广西高等学校高水平专业
申报及建设方案书

专业名称：工商企业管理

专业带头人签字：_____

学校负责人签字：_____

所在学校（盖章）：广西工商职业技术学院

举办单位（盖章）：广西壮族自治区教育厅

填表日期：2019年9月28日

广西壮族自治区教育厅
广西壮族自治区财政厅
2019年



10	广西职业技术学院	环境艺术设计专业教学资源库	环境艺术设计	刘永福
11	广西机电职业技术学院	数控技术专业教学资源库	数控技术	李华川
12	柳州市第一职业技术学校	烹饪专业（群）教学资源库	中餐烹饪与营养膳食、西餐烹饪	覃海波
13	广西城市建设学校	建筑工程施工专业教学资源库	建筑工程施工	文华
14	广西工商职业技术学院	工商企业管理专业教学资源库	工商企业管理	高洁
15	广西建设职业技术学院	工程造价专业教学资源库	工程造价	周慧玲



(三) 牵头“呼叫中心客户服务与管理”证书试点

2 主动对接培训评价组织



我院教师参加师资培训



培训评价组织指导我院学生做考务演练



(三) 牵头“呼叫中心客户服务与管理”证书试点

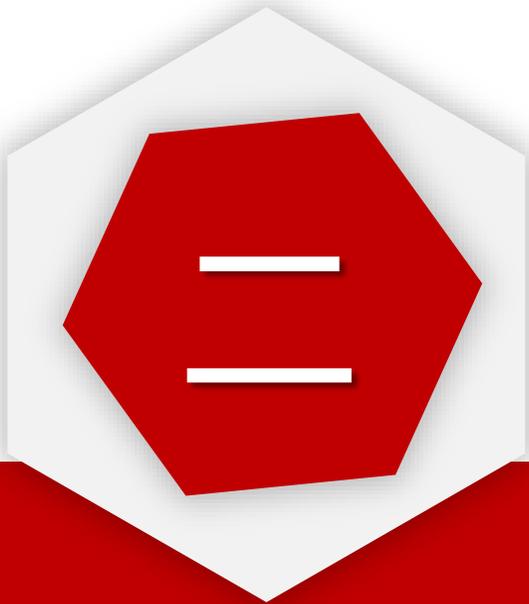
广西工商职业技术学院
Guangxi Vocational College of Technology and Business

3 证书考核与发放情况

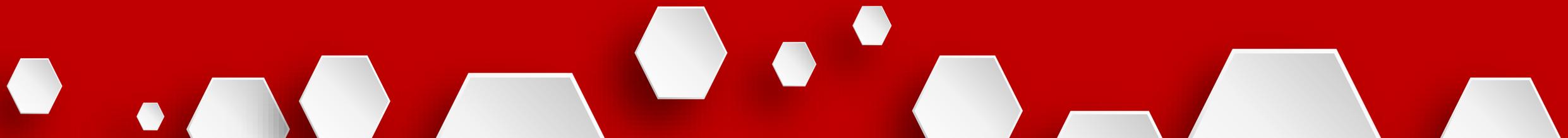


到试点院校开展抽检工作

- **申报试点院校数量：**中职8所，高职3所，共计11所院校。
- **申报试点考生数量：**初级660人，中级120人。
- **完成师资培训院校数量：**初级8所，中级4所，共计12所。
- **完成师资培训人数：**初级37人，中级15人，共计52人次。
- **完成考评员培训情况：**中职21人，高职12人，共计33人。
- **已完成考核站点建设的院校数量：**10所。
- **正在系统报考的试点院校数量：**初级8所，中级2所，共计10所院校。
- **正在系统报考的考生数量：**初级490人，中级120人，共计610人。



证书试点工作具体经验分享





- 立足现代零售服务业产业发展
- 坚持以学生为中心
- 深化复合型技术技能人才培养培训模式和评价模式改革
- 书证融通、质量为上原则和稳步推进原则



(一) 校企合作共建标准育人才

广西工商职业技术学院

Guangxi Vocational College of Technology and Business

1 多形式开展标准研讨



职业技能等级标准网上研讨会



线上研讨交流会



(一) 校企合作共建标准育人才

2 修改人才培养方案重构课程体系



1+X证书制度试点专业建设研讨会

四	公共基础课程	必修	形势与政策4 (60030146)	课	1	8	8	8	0	特排	—	1-19周, 20周考试	
		必修	体育4 (40020644)	课	1.5	20	20	16	4	特排	—	1-19周, 20周考试	
		限定选修	创业基础(必选) (50090245)	课	2	32	32	28	4	2	19	1-19周, 20周考试	
		限定选修	劳动教育(必选) (50080145)	课	1	4	4	0	4	特排	4	12-19周, 19周考查	
	专业(技能)课程	专业主干核心课程	必修	大学生职业发展与就业指导4(必选) (50010245)	课	2.5	16	16	13	3	1	19	1-19周, 20周考试
			必修	人力资源管理实训 (1910320342)	课	3	48	48	24	24	3	19	1-19周, 20周考试
			必修	门店经营实训 (1910330342)	课	3	48	48	10	38	3	19	1-19周, 20周考试
		专业拓展课程	必修	商务数据分析与应用 (1910370342)	课	3	48	48	24	24	3	19	1-19周, 20周考试
			必修	网络营销 (1910090342)	课	3	48	48	24	24	3	19	1-19周, 20周考试
			必修	经济法 (1910360142)	课	2	32	32	16	16	2	19	1-19周, 20周考试
必修	创新创业实训 (1910360142)	课	1	16	16	0	16	1	19	18或19周, 专项实训			
必修	粮食企业管理 (1910190142)	课	1	16	16	8	8	2	19	1-19周, 20周考试			
必修	呼叫中心客户服务与管理(1+X证书) (201103343)	课/证	3	48	48	24	24	3	19	1-19周, 20周考试			

考证课程入人才培养方案



(一) 校企合作共建标准育人才

3

实施证书“种子计划”

群公告

八》、《呼八话百》；

11月02日 19:30-21:00 初级:《呼出训练》、《在线客服》；

11月03日 19:30-21:00 初级:《电话销售》；

11月04日 19:30-21:00 中级:业务资料、《投诉处理》；

11月07日 19:30-21:00 中级:《计》、《录音质检》；

11月08日 19:30-21:00 中级:《作》、《课件制作》；

29人已查收 评论 点赞

赵广明
更新于 11月30日 16:46

1+X呼叫中心客户服务与管理职业等级证书-种子计划
课程安排

12月01日 19:30-21:00 证书意义解读、服...

28人已查收 评论 点赞

种子计划群

呼叫中心证书种子计划
群号: 32579182

群公告 图片 文件 链接 直播回放

117人 >

群管理 >

智能群助手 1个 >

智能群助手包含丰富的机器人技能,让沟通协同更智能高效

群名称 呼叫中心证书种子计划



(二) 开发与完善培训资源

广西工商职业技术学院

Guangxi Vocational College of Technology and Business

1 合作推进课程资料开发

初、中级系列教材已由评价组织正式出版，并拟入选国家规划教材数目教材名单。我院三位老师正在参与编写《呼叫中心客户服务与管理（高级技能）》教材。

1+X职业技能等级证书 (呼叫中心客户服务与管理) 配套教材



1+X呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书

《呼叫中心客户服务与管理（中级技能）》

项目一：客户投诉处理

任务二：投诉业务的处理流程



校企共同开发完成初级、中级各13套题库，每套题库5个考核科目，共计130个考核题目。



(二) 开发与完善培训资源

广西工商职业技术学院
Guangxi Vocational College of Technology and Business

2

合作开展高质量师资培训



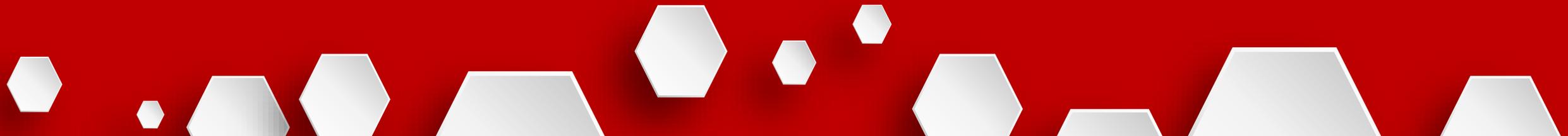
全国第二期呼叫中心客户服务与管理职业技能
等级证书师资培训



管理学院陈梅教授进行授课



存在问题以及今后工作思考





(一) 存在问题



学校层面

预估不足
师资和实训条件



培训评价组织层面

人员不足
对接不足



人才培养层面

“课证融合”
课程体系待完善





(二) 今后工作思考

广西工商职业技术学院

Guangxi Vocational College of Technology and Business

1

进一步将考证及
标准融入商科人
才培养

思考
方向

打造一体化专
业职业素养实
训平台

2

3

建设高水平师资
队伍和师培中心

提高考证学生
实习就业对口率

4



感谢聆听

敬请指导