



中国电信股份有限公司南通分公司

参与高等职业教育人才培养

年度报告



(2023)



2023-1

南通师范高等专科学校

目录

一、公司简介	1
二、企业参与办学情况	2
(一) 参与制定人才培养方案	2
(二) 企业参与教学	3
(三) 学生赴企业专业实践和顶岗实习	3
三、企业资源投入	5
(一) 经费投入	5
(二) 人力资源投入	6
(三) 共建校外实训基地	6
四、企业参与教育教学改革	6
(一) 开展专题讲座	6
(二) 参与申报产教深度融合项目	7
五、问题与展望	8
(一) 存在问题	8
(二) 未来展望	8

一、公司简介

中国电信股份有限公司南通分公司（以下简称南通电信）隶属于中国电信江苏公司，创始于 1895 年，1913 年张謇先生创办的大聪电话公司并入其中，对南通电信的起步和发展产生了深远影响。解放后，一代代南通电信人励精图治，艰苦创业，推进南通电信持续快速发展。改革开放初期，南通电信高起点采用新技术，网络规模容量、技术水平不断实现历史性跨越，率先引进万门数字程控电话交换机，南通成为全省第一个市话交换全数字化城市，移动、寻呼业务相继从邮电剥离后独立运营，南通电信实行政企分开，开始公司化运作，以固定电话和宽带为主营业务，扎实推进企业转型，实施聚焦客户的信息化创新战略；圆满完成收购联通 CDMA 移动网络项目，实现了 C 网用户跨经营主体平稳迁移，书写全业务经营新的一页。

跨入新世纪，南通分公司以“打造本地最佳，跻身国际一流”为目标，主动与国内先进电信企业对标，不断加快通信建设、改善电信服务、深化内部改革，推进企业转型，在网络规模、技术层次、服务水平、经营管理等方面都迈上了新台阶。

十八大以来，南通电信相继建成全国领先的“六个一”工程：建成城乡全覆盖的千兆高速光纤宽带网络；建成高铁不掉线的精品 5G 网络；建成“全国 DCI 节点，辐射华东地区”五星级数据中心；建成高速畅达的国际互联网专用通道；建成南通直连上海信息互联通道；建成“大容量、广覆盖、低功耗、低成本”的 NB-IOT 新一代物联网。积极落实集团云改数转战略，开展基于 5G SA 立组网的新型信息基础设施建设，夯实数字经济发展底座。以创新思维谋求产业智能升级，在市域治理、智慧城市、智慧家庭、平安乡村、5G+工业互联网、网信安全等方面取得新进展。为建设“强富美高”新南通做出新贡献，实现了“十三五”圆满收官，开创了企业高质量发展的新局面。

十三五圆满收官，“十四五”全面擘画。作为百年电信、红色传承的国有大型电信运营商，南通电信将继续履行央企责任，坚持立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务构建新发展格局，守正创新，坚守建设网络强市、推进数字南通、维护网信安全的初心和使命，全面实施云改数转战略，赋能数字经济高质量发展，积极推动南通地方经济产业数字化、数字产业化发展。

二、企业参与办学情况

（一）参与制定人才培养方案

随着社会经济改革的深入及经济全球化的趋势日益明显，第三产业现代服务业发展迅速，机关、企事业单位对服务平台的需求快速增长，电信服务与管理人才相对匮乏，尤其是管理层面的人才。我校抓住这一发展契机，与南通电信合作，于 2016 年签订了定向培养合作协议，成功申报了电信服务与管理专业，并于 2017 年成功招收了第一届电信服务与管理专业新生。

电信服务与管理专业隶属于我校信息技术学院，学院坚持推行“学校——企业——社会”多元化开放式办学模式，探索“专业与职业一体，学业与岗位融通”人才培养模式，构建校企产学研合作新形态。专业主要培养适应社会主义现代化建设需要，德、智、体、美、劳等全面发展，具有良好职业素养和创新意识，具有经济贸易、管理、电子商务基础理论，掌握电信服务与管理的基本原理和基础知识，具备较好的市场调查、分析能力和营销能力，能够从事电信平台的规划、分析、咨询及系统设计和管理等领域工作的高等应用型人才。

在专业人才培养方案的制定上，从 2016 年专业申报开始至今，企业与学院每年定期召开人才培养方案研讨会，根据电信企业的实际需求及时调整修订人才培养方案，特别是近两年 5G 业务量激增，人才培养方案中又嵌入了 5G 类课程。另外，根据电信公司内部资格认证考试的调整，在人才培养方案中我们也同步进行了修订。力争做到人才培养与企业需求同步，真正做到接轨企业，服务企业的办学宗旨。

目前，在各学期课程设置方面，充分考虑到学生年龄层次与心理发展及认知的特点，合理调配通识课程与专业课程比例，各年级均根据学生发展实际情况调整课程设置。一年级开设有计算机网络与通信、商务礼仪、财务管理、通信市场概论等专业课程，二年级开设管理学基础、经济学基础、电信市场营销、市场调查与预测、电信系统应用、5G 新业务、智能家庭工程师等专业课程。三年级顶岗实习，参与电信的企业资格认证考试。

（二）企业参与教学

师资队伍上构建有学校教师和企业一线专家共同组成的高水平具备“双师”素质专兼结合的专业教学团队。在教学过程中，引进了电信管理真实的相关业务，学生在校期间可以直接参与企业真实客户服务业务。

学生在校期间针对电信企业实际需求，开设门店管理、智慧家庭工程师等课程，学习期间完成企业的认证考试，三年级带证上岗，实现学习和实习的无缝衔接。

专业课程中，开设了部分专业性非常强的，与企业实践相关的课程，学院特聘了企业内部有经验的工程师或者业务骨干到校参与教学。

表 1：特聘教师一览表

姓名	职务	教授课程
丁伟	南通电信公司政企部副主任兼物联网中心主任	通信市场概论
徐俐	南通电信培训中心主任	电信系统应用
钱婧	南通电信校园中心主任助理	5G 新业务
徐茹	南通电信创新业务中心主任	网络营销
陈震	南通电信开发区区局副局长	电信市场营销
陈婷婷	南通电信门店主管	门店运营管理

学生在三年级顶岗实习期间，电信公司根据学生的实习岗位会为每个学生分配师傅，师傅除了指导学生的实习工作外，还会参与到学生的毕业论文设计，作为毕业论文的第二指导老师，在专业实践上给予指导。

（三）学生赴企业专业实践和顶岗实习

电信服务与管理专业遵循“校企合一”的人才培养模式。学校与南通电信订单式培养，从一年级开始即开始短期的实训活动，三年级开始从教学过程无缝对接顶岗实习。构建以任务为载体，通过分阶段、分级别实施，职业能力递进的“三阶段”人才模式。第一阶段以基础性学习任务为载体，开展学习；第二阶段以理论课程为先导，开展集中实训；第三阶段以岗位工作任务为载体，开展顶岗实习。

一二年级，短期的实训活动主要的开展模式以拓展训练营为主，利用周末参观学习，初步了解电信公司的业务和企业文化。



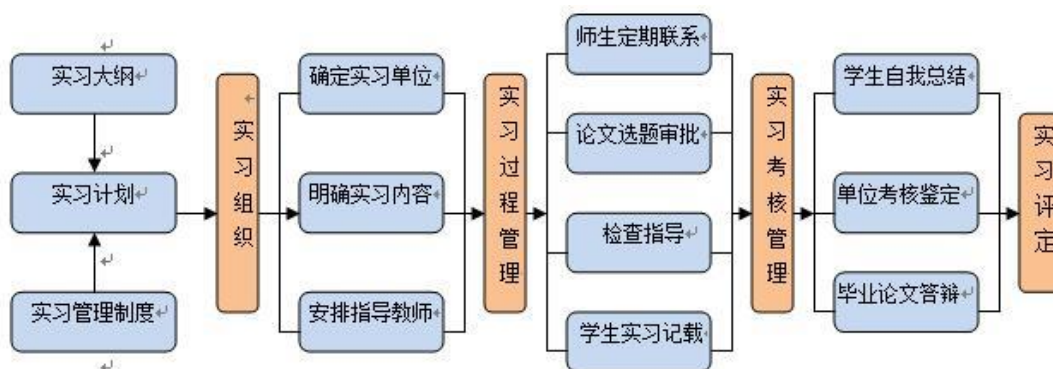
三年级，实习实训注重人际沟通能力和组织协调能力培养。主要分为三大岗位群。三大岗位群的实训课程体系目标：①面向行业，突出行业职业特点。②面向职场，突出技能与素质培养。③面向未来，增强专业持续发展能力。以岗位群对应的主要工作任务及能力要求为依据，进行职业能力分解，确定系统的工作项目目，并对工作项目进行重构，明确部分技能通过实训来进行教学与训练，以项目课程的方式同时呈现教学内容与教学组织。

表 2：实习实训岗位群

职业岗位	典型工作任务	培养目标
门店管理	业务营业受理、现金收费与结算、营业厅现场管理、业务营销	熟悉电信门店基本业务流程，掌握电信门店业务管理
客户经理	客户咨询与投诉处理、大客户定期回访、客户档案资料汇总	培养公关策划、社交接待、公文处理等能力
电子渠道管理	业务营销渠道规划、营销渠道拓展、渠道服务与培训、营销渠道监督与考核	熟悉电子商务基本知识，熟悉渠道业务常见业务流程

在实习实训的同时，要求学生从身边的专业案例入手，结合专业理论，完成毕业论文的设计撰写。

整个实习实训过程由企业制订实习大纲、实习计划，企业和学院共同制订实习管理制度，企业安排指导老师。在实习过程中，学院领导、辅导员和学生定期联系，企业指导老师和学校教师共同参与学生毕业论文指导。实习结束，学生自我总结，企业给予考核鉴定，学生完成毕业论文撰写和答辩，学院综合考虑各个方面的成绩，给出最后的实习评定。

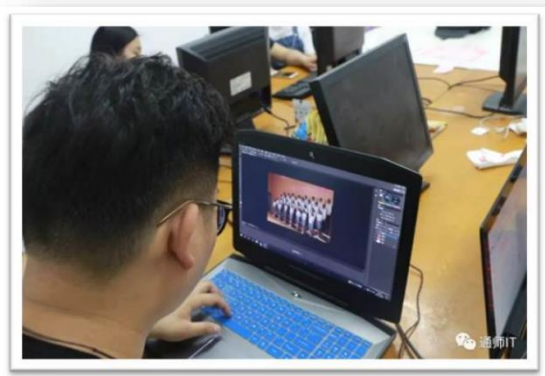


三、企业资源投入

(一) 经费投入

企业深度参与学院学生各项活动中，在各项活动中给予冠名资助，提供奖金奖品，丰富学生的课余生活。

学院设有电子商务项目工作室、街舞社团、拍客社团、计算机硬件组装社团，为学生提升专业素质、展示人文风采提供支撑平台。企业定期对这些社团给予资助。其中，电子商务项目工作室设计开发的基于微信平台的电商营销获得成功，



服务质量得到师生好评。

（二）人力资源投入

南通电信每年保证人力资源的投入，每学期均安排资深的工程师或业务骨干担任专业课程的教学，每学期授课量在一百课时以上。每年的学生实习实训均能保证每三人一小组，一组一个指导老师的配置。

（三）共建校外实训基地

与南通电信建立长期的校外实训基地，南通电信辐射南通各个县市，与江苏省内其他城市的电信也有长期的合作关系，实训基地地点选择灵活。

四、企业参与教育教学改革

（一）开展专题讲座

南通电信定期开展各类的专题讲座活动。在新生刚入学，组织参观南通电信“5G 展厅”，聘请专业讲解员给学生介绍 5G 产品、智慧家居和电信各项业务，让学生对南通电信的企业文化有了初步的了解，对所学专业有了大概的认识。



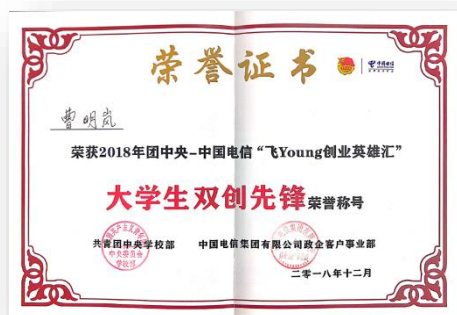
开展“职业认知与职场能力”主题讲座。简要介绍通信行业的发展历史，解析了 5G 新基建的能力体系；然后以开发区电信为例，利用组织架构图详细讲解了客户经理、营业受理、电子渠道 3 个职业岗位相关情况及各岗位对应的晋升路径，为同学们规划了很好的职业前景。进入职场，适应电信行业工作岗位，必须在学校的学习生活中锻炼提高三种能力：第一是持续学习的能力，包括写作、沟通、表达、社交礼仪、常用办公软件使用等，在任何时候都要有进取之心、求知之心；第二是控制情绪的能力，要成为情绪的主人，不能变成情绪的奴隶；第三是任务管理的能力，每名同学都需要制定清晰的人生目标，包括如何对时间进行有效的管理。



（二）参与申报产教深度融合项目

1. 南通电信与学院保持长期深度合作，推荐电信服务与管理专业的优秀学生参与团中央-中国电信的“飞 Young 创业英雄汇”活动，与学生的创新创业项目深度衔接，多名学生在活动中获得好的成绩。

2. 学院每年推荐南通电信资深工程师参与申报江苏省高职院校产业导师申



报，2021、2022 年南通电信丁伟均成功申报获批江苏省高职院校产业导师奖补项目。

3. 南通电信企业导师具有丰富的企业实践经验，不但为学生的专业学习给予

了指导，在学院的专业教师团队成长中起到了不可或缺的作用。在省市级优秀教学团队申报中，企业导师也深度参与，共同组队申报，为团队增加了更多的实践材料。

五、问题与展望

（一）存在问题

1. 专业发展历史比较短，专业基础比较薄弱，专业培养经验还比较欠缺，仍在摸索中前进。
2. 师资建设方面，由于课程在不断更新调整，专业教师的教学经验还需要不断积累、反思、提高。
3. 科研能力还有待加强，在专业成长中，教师通过教学实践，参与学生顶岗实习，理论联系实际，形成高质量的论文。
4. 校内实训基地条件和服务企业功能还有待完善。

（二）未来展望

1. 多元化多角度探索提高学生职业技能发展的新途径，争取在行业内竞赛中取得佳绩。
2. 探索与南通电信进一步加强产教深度融合，健全产学研合作办学的双主体育人机制。
3. 选派专业教师赴企业实训或学习，提高专业教师的实践经验，建成一支校企互兼互聘的创新教学团队，提升教师产学研服务企业能力。