河南省商务中等职业学校
HENAN BUSINESS VOCATIONAL SCHOOL

2022年客户信息服务专业人才培养方案

2022年3月

河南省商务中等职业学校
2022年客户信息服务专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

专业名称：客户信息服务

专业代码：730603

二、入学要求

初中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

全日制三年

四、职业面向

（一）职业面向

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别（或技术领域）
财经商贸类 73	客户信息服务 730603	呼叫中心	客户服务管理员 电信业务营业员 话务员 其他电信业务人员	坐席代表 质检员 数据分析员 班组长 项目主管 培训师

（二）职业能力

核心课程	职业能力	适应岗位	应获得职业资格证书或技能等级证书

客户沟通能力 坐席员口才训练 电话销售能力训练	1.具备良好的沟通能力和客服礼仪 2.解决客户问题、成功处理投诉的能力 3.电话销售能力	坐席代表	客户关系管理师 呼叫中心客户服务与管理（初级）
呼入业务能力训练 呼出业务能力训练	1.办公自动化和常用工具软件操作能力 2.呼叫中心系统数据调取、计算、分析能力	质检员 数据分析员	呼叫中心客户服务与管理（初级）
呼叫中心班组长管理 话术设计与应用	1.运用关键绩效指标提升团队绩效的能力 2.话术脚本设计、常见FAQ设计能力	班组长 培训师 项目主管	呼叫中心客户服务与管理（初级、中级）

五、培养目标和培养规格

（一）人才培养目标

本专业是面向呼叫中心行业，培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神，掌握呼叫中心客服基础、销售技巧、呼叫中心运营管理、质量管理、客户关系管理等专业技术技能，具有一定计算机水平、沟通技能、合作能力、实践和创新能力，能够在呼叫中心行业及其相关领域从事客户信息服务专业工作，具有良好的职业道德素养的多岗位技能和一定市场竞

争力的符合现代服务业需求的专门人才。

（二）人才培养规格

1.知识目标

（1）掌握中职水平必需的文化基础知识；

（2）掌握必要的人文科学知识及相关法律法规知识；

（3）掌握一定水平的计算机基础知识和网络知识；

（4）掌握一定的电子商务和网络营销的知识；

（5）掌握服务外包、呼叫中心领域基本知识；

（6）了解呼叫中心行业岗位的基本结构；

（7）了解呼叫中心通过 IP 的语音通话解决方案技术及呼叫中心模拟实训系统；

（8）掌握呼叫中心客户服务的基础知识；

（9）掌握电话销售的基础知识。

2.能力目标

（1）具备与人交流、合作的能力，与客户进行电话沟通的礼仪、技巧；

（2）能够对客户咨询的业务知识熟练应答；

（3）能良好地与客户进行沟通并解决客户提出的问题；

（4）能够成功处理客户的投诉；

（5）熟练使用系统进行呼叫中心自动语音应答（IVR）及话术设计；

（6）能够完成坐席人员基本能力点训练任务；

（7）能够持续提高并保持规定的关键绩效指标（KPI）；

（8）具备继续学习的能力和适应职业变化的能力；

（9）具有一定承压能力；

（10）具备创新精神和实践能力；

3.素质目标

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感，遵守法律，遵规守纪，具有社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。遵守、履行道德准则和行为规范；尊重劳动、热爱劳动；崇德向善、诚实守信、爱岗敬业；具有集体意识和团队合作精神，具有质量意识、职业生涯规划意识；工作认真、耐心热情、规范服务，遵守企业的各项规章制度。

（3）达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有一定的审美和人文素养。

4.证书要求

本专业毕业生除完成培养方案要求的课程外，还可以考取以下证书以增加就业竞争力：

（1）普通话等级证书；

（2）计算机等级证书；

（3）1+X 呼叫中心客户服务与管理（初级）职业技能等

级证书。

六、课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

（一）公共基础课程

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、历史等课程，包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、劳动、历史、语文、数学、英语、信息技术、体育与健康等。

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	心理健康与职业生涯	中等职业学校学生必修的一门德育课程。通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展观，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。
2	职业道德与法治	中等职业学校学生必修的一门德育课程。通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。
3	中国特色社	中等职业学校学生必修的一门德育课程。通过本部分内容

	会主义	的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。
4	哲学与人生	中等职业学校学生必修的一门德育课程。通过本部分内容的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养等在本专业的应用能力。
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力等在本专业的应用能力。
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重培养学生听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语等在本专业的应用能力。
8	劳动教育	通过本课程的学习，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，劳动不

		分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。
9	信息技术	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重培养学生掌握Windows的使用方法和Windows环境下文字录入，文本编辑、排版等操作，表格构造、数据计算，幻灯片的制作，熟练掌握一种汉字输入方法；了解计算机网络及因特网（Internet）的初步知识等在本专业的应用能力。
10	历史	历史课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课程的任务是，在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀文化传统；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感，培育社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。
11	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并注重培养学生健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯等在本专业的应用能力。
12	公共艺术（音乐）	通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识，技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

（二）专业课程

1.专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	普通话语音训练	掌握普通话语音基本理论和普通话声、韵、调、音变的发音要领，具备较强的方言辨别能力和自我语音纠正能力，能用标准的普通话进行职场口语沟通。通过对普通话发音的校正、对发声技巧的训练，从而帮助学生塑造声音，掌握一定的发声技巧，从而使学生具有从事呼叫中心坐席代表以及相关工作的基本素质。
2	办公自动化	通过课程学习，一方面使学生了解计算机基础知识，掌握Windows操作系统、office办公软件和使用互联网等计算机基本操作技能，能够运用计算机进行日常的信息加工和处理，提高办公事务的信息化处理能力，培养学生的计算机基本素养。
3	常用工具软件	该课程是计算机基础课程的一个分支，其重点是培养学生对常用工具软件的使用能力，是一门能够提高学生计算机操作使用技能的课程。该课程兼顾计算机知识的理论性和实践性，强调知识面的拓宽和实践，特别是对各种工具内容内容的教与学。提高学生使用网络解决问题的能力，让学生通过互联网学会解决实际问题。
4	客服礼仪	本课程着重培养学生的商务个人仪容仪表仪态等，阐述常规社交礼仪的知识与技巧，学习个人礼仪、家庭礼仪、校园礼仪、社交礼仪、求职礼仪、职场礼仪以及涉外礼仪的具体要求。培养学生的礼仪意识和熟练运用礼仪技巧处理社交中各种问题的能力。在职业场合正确地运用体态及表情传达对他人的礼貌和尊敬；强调学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合；增强人际沟通能力。

5	坐席员必备常识	通过本课程的学习，使学生掌握坐席员必备地理知识常识、我国行政区域划分原则及名称，各省级行政区、地理区、经济区的简称、邮编，市、地级市及常见街道名称、常见电子邮箱等。同时要求学生掌握正确的中英文录入指法，提高学生的信息录入速度与准确率，培养学生快速、准确的实时听打能力，使学生能较快适应实际工作信息录入的需要。
6	服务外包与呼叫中心基础	本课程以培养学生基本的服务外包理念为最低要求，使学生首先重视开展服务外包的重要性；着重培养学生在专业领域进一步学习的本领，通过服务外包专业基础知识的介绍和专业服务外包领域的介绍，使相关专业的学生能很快了解本专业服务外包的具体做法，为在本专业服务外包领域从事服务外包工作打下坚实的基础。
7	客户心理学	通过该课程的学习，使学生较好地掌握消费者心理及其变化发展规律，更好地认识消费者的心理活动特征及其规律性，对学生提高业务能力，有针对性地使用沟通技巧有很好的辅助作用，为学生提高自身综合素质适应坐席代表岗位打下基础。
8	电子商务基础	通过本课程的学习，使学生初步认识、了解和掌握电子商务的概念、电子商务的功能与交易流程、电子商务的技术实现与电子商务网络营销策略等基本知识；掌握商品信息的搜索、收集与处理技术、电子商务交易的客服流程和后台处理流程。
9	客户关系管理	通过本课程的学习，使学生能树立“客户资源已经成为最宝贵财富”的管理思想，系统掌握客户关系管理的基本理论、方法与应用技术（如客户关怀、客户回访的基本流程等），并能对客户关系的关系链进行有效管理，在 CRM 之下开展现代新的市场营销策略。
10	话术设计与应用	通过本课程的学习，使学生了解呼叫中心常见话术的分类、构成、设计原则、目的及分析方法，能够掌握常见的基本话术，能够设计基本的话术并根据客户反馈及时调整。
11	网络客服	本课程是客户信息服务与电子商务等课程在客户关系领

		域的交叉融合。使学生能够掌握客户信息管理、客户服务日常工作、客户服务礼仪，与客户有效沟通、客户服务质量管理、客户投诉处理等。提高学生在客户服务与管理过程中分析和解决问题的实际能力，使学生的理论知识和实践技能得到共同发展。
12	网络营销	通过本课程的学习，使学生系统掌握网络营销的基本理论、基本知识，学会利用网络进行市场信息收集和企业形象宣传，可以成功开展网络营销，培养学生的动手能力。使学生认识网络营销环境，学会通过网络进行市场调研、通过分析网络消费者与营销市场，灵活运用产品策略、价格策略，培养利用网络进行市场营销的能力。
13	呼叫中心综合能力模拟实训	本课程是在完成主要专业课程的理论学习和各主要技能专项实训后，综合运用本专业（岗位）的主要知识和技能在校集中进行综合性、系统化训练。综合实训课程的目标是培养学生基本掌握本专业的核心能力和关键能力，为进入企业岗位实习做好准备，并最大限度地增强对就业岗位的适应度。

2.专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	坐席员口才训练	通过本课程的训练，对学生的口头语言表达能力、倾听能力、复述能力和总结能力进行情境化针对性训练，帮助学生克服紧张情绪，控制声音，使用专业的技巧清楚表达销售目的，促进学生口语表达能力的提高，更好地融入社会。
2	客户沟通能力	使学生树立先进的客户服务理念，掌握客户服务技能，能够在客户服务岗位上完成受理客户咨询、促成客户交易、处理客户投诉等工作，并能够在工作中自我调节工作情绪和压力，为学生毕业后直接上岗从事客户服务工作奠定坚实的理论和实践基础，更要为学生的职业生涯中有能力不断获得新的职业技能和职业资格，创造更广阔的发展空间。
3	呼入业务能力训练	通过本课程的学习，使学生在为客户服务的过程中，面对

		客户提出的疑问或质疑，通过技巧的使用能够合理解答，使客户满意，以及掌握为客户提供超越客户原始期望的满意服务的能力。
4	呼出业务能力训练	通过本课程的学习，使学生了解呼叫中心呼出业务，电话销售业务、电话调研业务、电话邀约业务、电话回访业务的处理原则和流程，以及呼叫中心呼出业务管理模式。
5	呼叫中心班组长管理	通过本课程的学习，使学生了解呼叫中心班组长的角色认知、工作内容与职责，掌握班组长的工作管理技巧，员工沟通与激励技巧，班组长现场管理技巧，学会情绪管理与压力管理技巧，做好全组各项指标的监控，发挥班组长连接管理层与一线坐席代表的桥梁作用，提高决策落地执行的速度与力度，提升呼叫中的运营效率。
6	电话销售能力训练	通过本课程的学习，使学生了解电话销售的概念、作用、分类和基本操作流程，掌握在电话销售过程中的声音表达、倾听、情绪控制、挖掘客户需求、提问、介绍产品、应对拒绝、处理异议、促成交易、客户跟进、客户维护技巧，掌握LSCPA、SPIN、FABE电话销售法则的运用，了解金融、保险、IT、教育、票务、商旅等行业的基本知识。

七、学时安排

本专业开设课程31门，包括12门公共基础课，19门专业技能课，其中15门专业核心课，4门专业方向课，三年总学时为3120学时。

公共基础课930学时，约占总学时数的1/3；实践性课程（含企业岗位实习600学时）教学总学时1194，占总学时数的38%。

认真落实教育部关于《职业院校专业人才培养方案》的规定和要求，将公共基础课开齐开足。根据中共中央国务院

发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》的相关要求，我校劳动教育课与校劳动实践周同步进行。

课程安排兼顾学生升学和 1+X 职业技能等级证书考试的需求。

表 7-1　客户信息服务专业各学期教学环节周数分配表

（单位：周）

学期 环节	一	二	三	四	五	六	合计	学分	备注
总周数	26	29	25	29	25	20	154	173	
教学周数	20	20	20	20	20	20	120		
课堂教学周数	18	18	18	18	18		90		
复习考试	1	1	1	1	1		5		
入学、毕业教育和军训	2	1	1	1	1		6		
劳动教育	1						1		利用晚自习、课外活动等时间进行
岗位实习						20	20		
机动周	1	1	1	1	1		5		
假期	4	8	4	8	4		28		

八、教学进程总体安排

课程类别	序号	课程名称	课程性质	学时安排			考核方式			学年/学期/周数/周学时数					
										第 1 学年		第 2 学年		第 3 学年	
										1	2	3	4	5	6
				总学时	理论学时	实践学时	考试	考查	实操	18	18	18	18	18	18
	1	中国特色社会主义	必修	36	36			√		2					
	2	心理健康与职业生涯	必修	36	36			√			2				
	3	哲学与人生	必修	36	36			√				2			
	4	职业道德与	必修	36	36			√					2		

			法治													
		5	语文	必修	144	144		√			2	2	2	2	4	
		6	数学	必修	144	144		√			2	2	2	2	4	
		7	英语	必修	144	144		√			2	2	2	2	4	
		8	信息技术	必修	72	36	36		√	√	2	2				
		9	历史	必修	36	36			√			2			2	
		10	公共艺术（音乐欣赏）	必修	36	36			√						2	
		11	体育与健康	必修	180	90	90		√		2	2	2	2	2	
		12	劳动教育	必修	30	16	14		√		1周					
			小计		900	790	140				12	14	10	10	18	
专业技能课	专业核心课	1	普通话语音训练	必修	72	36	36		√	√	4					岗位实习
		2	坐席员必备常识	必修	72	36	36		√		4					
		3	服务外包与呼叫中心基础	必修	36	36		√			2					
		4	客户心理学	必修	72	36	36	√				4				
		5	办公自动化	必修	72	36	36		√	√						
		6	常用工具软件	必修	36	18	18		√	√			4			
		7	客服礼仪	必修	36	36			√		2					
		8	电子商务基础	必修	72	36	36		√				4			
		9	客户关系管理	必修	36	36			√					2		
		10	话术设计与应用	必修	72	36	36	√						4		
		11	网络客服	必修	72	36	36	√		√				4		
		12	网络营销	必修	72	36	36		√				4			
		13	呼叫中心综合能力模拟实训	必修	396		396		√	√			6	6	10	
		14	坐席员口才训练	必修	144	72	72	√		√		2				
		15	电话销售能力训练	必修	108	54	54	√		√		2		2		
			小计		1368	540	828				12	8	18	18	10	
	专业	呼叫	1 客户沟通能力	必修	72	36	36	√		√	4					

	方向课	中心运营与管理	2	呼入业务能力训练	必修	36	36			√			2				
			3	呼出业务能力训练	必修	36	36			√			2				
			4	呼叫中心班组长管理	必修	108	54	54	√				2				
				小计		252	162	90				4	6	0			
综合实训			1	入学教育及军训	必修						√	2周	1周	1周	1周	1周	
			2	1+X 考证培训	必修						√			1周			
			3	岗位实习	必修	600		600									30
合计						3120	1492	1658				28	28	28	28	28	30
各学期课程门数												11	13	9	10	7	1

九、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、教学评价、质量管理等方面，应满足培养目标、人才规格的要求，应该满足教学安排的需要，应该满足学生的多样学习需求，应该积极吸收行业企业参与。

（一）师资队伍

我校客户信息服务专业拥有一支年龄结构合理、专兼结合，专业技能出色的师资队伍。在教育理念、办学模式、人才培养模式、课程体系、教学内容、教学方法等方面具有良好的基础。现有校内专业课教师 5 人，其中高级讲师 1 人，讲师 2 人，助理讲师 2 人；企业兼职教师 1 人。“双师型”教师 4 人，占比 80%。

（二）教学设施

1.校内实训基地要求

客户信息服务专业应至少建有两间校内实训室，一间客服综合实训室用于专业技能课的实训内容，一间运营实训室用于校内实训运营。客服实训室所有工位均应配有一体机电脑，并安装CCSS（呼叫中心商教两用模拟实训平台）系统，可以承担客户信息服务专业多门课程的教学和实训，包含互动模拟实训题、同步录入，语音模拟互动等，完全按照实际呼叫中心职场中的工作情境设计，可以训练学生的实际工作职业能力，在教学中实现教学与岗位能力的无缝对接。

我校现有客户信息服务专业校内实训室两间，面积共100平方米左右，工位85个，均配有一体机，交换器1台，设备及软件总价值53.4万元。可满足两个教学班的教学实训和校内实训运营。

2.专业名师工作室

我校客户信息服务专业于2016年获批成立彭媛名师工作室，主持人彭媛老师，河南省商务学校商贸管理系系部主任，高级讲师，河南省教学名师、客服专业学科带头人。该名师工作室目前有成员10人，正高级讲师1人，高级讲师1人，讲师5人，特聘企业研发培训、运营总监2人。

工作室面积30平方米，工位8个，设备及软件总价值15万元。现主要用于客服专业各项技能竞赛的备赛场地。

3.校外实习基地

我校已与博岳、北京华唐、北京九众、京东、银泰、去哪儿网建立了校外实训基地，可满足该专业学生对口实习的需要。

（三）教学资源

公共基础课和专业基础课原则上选用“十二五”、“十三五”职业教育国家规划教材。无对应国规教材的情况下，可结合专业特点、企业岗位需求选用同行公认的优秀教材和采用率高的教材。应尽量选用近三年出版的新教材。

专业核心课程选用河南省中等职业教育规划教材或河南省中等职业教育校企合作精品教材。

根据地方产业行业需求和学生就业企业岗位需求，组织专业课教师积极编写校本教材。

每年定期采购与专业相关的图书、文献资料，以满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，如信息化教学手段、演讲与口才训练、计算机常用办公软件，及教学方法论、教育学、心理学、教育管理学等书籍。

积极建设数字化教学资源，主要包括与本专业有关的音视频素材、教学课件、案例库、虚拟仿真软件、数字教材等，要种类丰富、形式多样、使用便捷、满足教学。我校客户信息服务专业目前已建成专业技能课《客户沟通能力》的数字化教学资源。计划今后每年开发一门专业技能课的数字化教学资源。

（四）教学方法

该专业根据客户信息服务专业的特点，按照任务驱动、情景化教学的特点，充分利用呼叫中心模拟实训系统，主要以小组学习、团队合作的方式展开教学活动，以多媒体教学手段来辅助理论教学的完成。

教学方法灵活多样，但必须始终紧贴中等职业教育的特点，充分考虑中职学生的学习能力和兴趣点，尽量压缩、淡化理论内容的讲授，综合运用任务驱动、小组讨论、情景模拟、案例分析、现场教学等多种教学方法，来突出直观教学，提高教学效果。坚持学中做、做中学，倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法。鼓励信息技术在教育教学中的应用，改进教学方式。

（五）教学评价

学生成绩考核评价是教学过程中的重要环节，是正确评价和检验学生对所学知识掌握程度的重要手段。为保证考核的全面性，突出职业特点，要坚持理论内容与实践项目的考核同步进行。

学生应参加学校专业培养计划规定的课程和各种教育教学环节考核，按项目进行考核，学完一个项目考核一个项目，考核成绩记入成绩册，并归入本人档案。每学期期末，任课老师将所有的项目考核完毕后，学生如有不合格的项

目，再次进行补考。

学生成绩考核分为考试和考查两种。考核方式分为笔试、口试和实际操作等，可根据课程性质分别采用闭卷、开卷等方法。任课教师批改后，凡评定成绩达到及格及以上标准的可获得该项目规定的学分。

考试课（按百分制）：项目考试成绩占总成绩的80%，课堂表现（含回答问题、作业、测验、学习态度等）占总成绩的20%。

考查课（按百分制）：项目考查成绩占总成绩的60%，平时成绩（含作业、提问、测验、学习态度等）占总成绩的40%。

实操课（按百分制）：成绩评定应由理论、操作、纪律、职业道德等方面进行综合考核。

岗位实习：可采用五级记分制（优秀、良好、中等、及格、不及格）。实习成绩考核内容应包括：实习日记；实习报告；操作技能；实习态度；理论考核；实习纪律和安全；企业评价和实习鉴定等，以技能考核为主。

百分制与五级记分制的对比换算关系为：

90分以上为优秀，80～90分为良好，70～80分为中等，60～70分为及格，60分以下为不及格。

（六）质量管理

为了圆满完成专业理实一体化课程教学，加强专业技能

实习实训，培养高技能应用型人才，规范教学过程，提高教学质量，客户信息服务专业制订了一系列教学管理机制与管理制度。包括人才培养模式管理机制、教学管理监督机制、教学团队管理机制、岗位实习管理机制、校企合作长效机制、教学管理评价机制等机制，制定了教学建设制度、教师管理制度、教学运行管理制度、教学质量监控制度，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体，保证教学秩序有序进行。

十、毕业要求

学生完成本专业规定校内课程的学习，学习课程全部考试合格，即单科考试成绩达合格（60 分）以上，完成岗位实习学习内容，岗位实习考核成绩良好（含 60 分）以上，并获得至少一个职业技能鉴定证书者，准予毕业，发河南省商务中等职业学校毕业证书。