

河北轨道运输职业技术学院

电信服务与管理专业（铁路客户服务）

招生简章

专业代码 510309

报名咨询：李老师 13933041880

学校地址：1.宁安路校区：河北省石家庄市新华区

宁安路 189 号

2.开发区校区：石家庄市经济技术开发区

区赣江路 9 号

电信服务与管理专业（铁路客户服务）

一、专业介绍（含专业代码）

专业名称：电信服务与管理专业（铁路客户服务）

专业代码：510309

培养目标：

电信服务与管理专业（铁路客户服务）是培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，掌握从事铁路和电信客户服务职业岗位（或岗位群）工作的基本能力和基本技能，具有铁路运输服务和现代服务业等必备的核心基础理论知识和专门知识，具备较全面的信息服务能力，具备营销策划、客户服务及销售管理能力和能够适应现阶段我国铁路旅客运输及电信行业发展要求，能够从事电信平台商务规划、分析、咨询等职业领域第一线产业转型升级和企业技术创新需要的具有良好职业道德和专业精神、职业精神、工匠精神的高素质技术技能人才。

二、核心课程

呼叫中心实务、呼叫中心客户服务与管理、呼叫中心绩效管理与数据分析、铁路客户服务业务、铁路客户服务沟通技巧、铁道概论、电信市场营销、办公软件高级应用、普通话与播音艺术、服务礼仪、客运服务心理学、计算机网络技术基础等。

三、师资配备

本专业现有专兼职教师 15 人。其中，副高职称教师 6 名，讲师 6 名，企业工程师 3 名，“双师型”教师达 80%。教师师德师风高尚，教学水平高，实践能力强，多次在河北省教师教学能力大赛中取得优异成绩。电信专业作为 1+X 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书牵头单位，多名教师具有 1+X 考评员资格，可承担校内和社会 1+X 证书培训考核工作。本专业 6 名教师具有河北省普通话水平测试员资格，可承担校内外普通话水平培训测试工作。

四、实训实习

校内设有铁路 12306 客户服务中心，1+X 呼叫中心客户服务、车站客运服务、列车服务、语音训练、心理咨询等实训室，最大限度使学生完成高质量、高仿真实训任务。

校外设有河北博岳通信技术股份有限公司、河北唐讯信息技术股份有限公司

等共建实习实训基地，能够完成本专业全体学生认识实习和岗位实习等任务。



图1 学生在铁路客户服务中心实习



图2 学生参加1+X呼叫中心客户服务与管理等级证书考试



图3 学生呼叫中心客户服务与管理实训



图 4 学生沟通能力提升实训

五、就业方向

毕业生主要面向铁路、市政、公安、交通管理、邮政、银行、保险、证券、电力等部门，在信息管理、信息服务、市场营销、电子商务等岗位群，从事电信运营、电信业务产品营销服务、技术咨询、售后服务，电子商务业务产品的电话和网络营销及相关的服务与支持等工作。

六、学生风采

本专业为学生安排了丰富多彩的文体、竞赛活动，全面提升学生的综合素质和就业竞争力。



图 1 学生参加诵读比赛合影



图2 学生参加呼叫中心客户服务与管理技能大赛获奖证书



图3 学生参加形象设计比赛



图4 学生岗位实习获奖照片



图5 毕业生现就职于昌黎火车站



图6 毕业生现就职于雄安新区管委会