



# 以客户需求为导向的高职院校 人才培养模式研究

张 臻

(九州职业技术学院 教务处,江苏 徐州 221116)

**摘 要:**评价高职院校办学优劣的核心指标就是学生的满意度与企业满意度,人才培养必须满足学生和企业这两大客户需求。通过构建素质拓展教育体系,实施专业群分类,建立企业学院与企业冠名班,拓宽学生继续教育渠道,培养学生创新思维,满足学生创业需求等教学改革举措,构建以客户需求为导向的人才培养模式,切实提高教育教学质量与毕业生质量,满足企业与市场需求。

**关键词:**客户需求;满意度;高职院校;人才培养模式

中图分类号: G719.2

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2016) 04-0023-03

23

武汉职业技术学院学报二〇一六年第十五卷第四期(总第八十四期)

客户是指接受产品和服务的组织和个人,有内部客户和外部客户之分,“以客户为导向”即以顾客为关注焦点,是ISO9001质量管理体系八项原则中的第一原则,是质量管理的核心思想。对于高职院校来说,其客户主要有两类,内部客户为学生,外部客户为企业。高职院校教育质量的高低取决于是否真正了解客户的需求,是否能够满足客户的需求,因此高职院校构建人才培养模式必须坚持以客户需求为导向。

## 一、存在的问题

### (一)毕业生的需求

目前高职院校的毕业生一般多以直接就业、独立创业、继续深造三种情况为主。其中大约70%的毕业生会选择直接就业。学校多以就业率和就业质量去衡量,对于就业质量的评价多涉及就业行业、就业岗位、就业地点、工资薪酬、专业对口情况、就业满意度等方面。20%-25%的毕业生会选择继续学习深造,

目前高职院校提供学生继续深造的途径有很多,如专转本、专升本、专接本、专本合作办学等等。剩余大约5%的毕业生则选择自主创业。

### (二)高职院校客户满意度情况调查

#### 1.毕业生不能完全满足企业岗位需求

《麦可思-中国2011-2013届大学毕业生社会需求与培养质量调查》中,针对2013届高职院校毕业生,从理解交流能力、科学思维能力、管理能力、应用分析能力、动手能力五大类共35项基本工作能力的满足度进行调查,发现其总体满足度仅为81%,企业对高职院校毕业生素质评价后,认为毕业生中素质很好的仅占3%,较好的仅为47%。

企业对毕业生的基本工作能力和素质评价较低,说明毕业生在一定程度上不能满足企业需求。

#### 2.教育服务不能完全满足学生持续发展需求

《2014年度麦可思-大学生就业年度指标》有数据指出,2013届高职院校毕业生的校友满意度为85%(即被调查的毕业生对母校的总体满意度),校

收稿日期:2016-05-28

基金项目:九州职业技术学院教研课题“以客户需求为导向的高职院校人才培养模式研究”(项目编号:Yjx201408)。

作者简介:张臻(1978-),男,江苏无锡人,硕士,九州职业技术学院教务处副处长,讲师,研究方向:高职教学管理。

友推荐度为 58%(即在同等分数,同类型学校条件下,毕业生是否愿意推荐母校给亲朋好友去就读的比例)。2013 届高职院校毕业生对母校的教学满意度为 84%,生活满意度为 78%,学生工作满意度为 80%,整体偏低。说明教育服务不能完全满足学生持续发展的需求。

### 3. 客户满意度不高的原因分析

对于企业客户来说,认为其找不到合适的学生,学生工作积极性不高,不安于现状,跳槽率高,缺乏发展后劲,对企业的忠诚度不够。

对于毕业生来说,认为找不到专业对口的岗位,对工作满意度低,对薪酬要求较高,发展空间局限,希望通过不断地跳槽来找到最终合适的岗位或获得满意的薪酬。

种种迹象表明,高职院校在人才培养的过程中忽视了这样几个问题,一是忽视了对学生团队协作能力与持续改进能力的培养,导致学生在岗位工作中缺乏积极主动的态度;二是高职院校对学生的培养质量与企业对人才的要求不匹配;三是学校人才培养模式不能满足学生职业持续发展的要求。因此必须建立以客户需求为导向的高职人才培养模式,才能真正提高教育质量。

## 二、以客户需求为导向的人才培养模式的构建

### (一)构建素质拓展教育体系

要将素质教育类课程纳入专业人才培养方案,学校应充分利用工程训练中心,实验实训基地,大学生创新活动基地等平台,将全校性公共选修课、心理健康教育、职业生涯规划、就业指导、思想政治理论课以及思想品德行为规范类课程结合起来,形成以大学生创新、社会实践、身心健康、创业就业为主要载体的素质拓展教育体系<sup>[1]</sup>。

培养学生树立积极向上的价值观,以及良好的职业道德,在人才培养中,要将学生的专业技能培养放在首位,同时,也要注重培养学生的创新能力,具备良好的职业态度与职业品格,要求学生端正思想,转变观念,进入社会从基层做起,要正确对待本职工作,吃苦耐劳,不断进取,以企业员工的标准来要求学生,培养学生对企业的责任感和忠诚度。

### (二)以“客户需求为导向”实施专业群分类

学生需求根源于经济社会发展需求、企业需求,因此高职院校应根据经济社会发展趋势,产业结构调整需求,企业需求,积极进行专业调整,对专业群进行分类,打造特色专业,强势专业和品牌专业<sup>[2]</sup>。

以九州职业技术学院为例,针对建筑行业,徐州市支柱产业,新兴产业的需求,对专业进行重新定位,建立了土木工程、会计、机电工程、汽车工程四大专业群。各专业群内各专业以培养高级应用型技术技能人才为目标,构建公共基础、职业基础、职业技

术、职业拓展四个课程平台模块,修订各专业培养方案,使专业设置与企业需求、就业相统一,专业负责人要与专业指导委员会及相关企业专家共同研究专业的发展,制定建设方案,根据社会、企业的需求状况制定招生计划。根据企业岗位能力需求开设课程,确定特色课程模块,以项目为核心,重组课程体系,进行项目化课程建设,重点培养学生解决问题能力,团队工作能力,交流能力,系统掌控能力,终生学习能力。由学校和企业共同承担教学工作,力争将建筑工程技术专业、会计与审计专业、机电一体化技术专业和汽车定损与评估专业打造成学院的品牌特色专业。

### (三)建立企业学院、企业冠名班

为了使培养的人才更加贴近市场需求,符合用人单位的要求,学院先后与京东商城、南京奥特佳有限公司、淮海控股集团等数十家国内著名企业签订校企合作办学协议,创办企业冠名班。同时与在汽车后市场人才职业教育和培训方面具有丰富经验的中锐教育投资(集团)有限公司联合,成立“九州职业技术学院中锐汽车学院”,在汽车类职业教育培训领域实现校企强强联合,共建汽车定损与评估、汽车检测与维修技术、汽车运用技术、汽车技术服务与营销四大专业,依托企业学院效应,学生与企业文化、技术、工艺实现了零距离对接,搭起校企“双主体”育人的实践载体<sup>[3]</sup>。

### (四)拓宽学生继续教育渠道

为了满足部分学生参加专转本与专升本考试,继续深造的需求,学院专门开设相关选修课,来强化数学、外语以及部分专业课,从深度和广度上来满足这部分学生复习公共课程和主要专业课程的需求。

同时,选出一些优势专业,如会计与审计、建筑工程技术、机电一体化等,与本科院校合作开设“专接本”教学班。在教务处设立“本科教育办公室”,负责学校“专接本”专业教学运行管理工作,具体包括学生的注册、学籍管理、考试管理以及毕业管理等。目前,经过广大师生的努力,会计与审计、建筑工程技术专业本科毕业率达到 90%以上,尤其是会计与审计专业,本科毕业率达到 100%,取得学士学位的比例超过 90%。

另外,学院还与南京审计学院合作,开设了审计学专业“2+2”专本连读班,并列入招生计划,学生毕业时不仅拿到本校的专科毕业证书,还可以拿到南京审计学院的本科毕业证书和学士学位。

### (五)培养学生创新思维,满足学生创业需求

通过定期举办建筑测量大赛、CAD 设计大赛、会计技能大赛、电子产品设计大赛等一系列校内学生技能大赛,搭建专业竞赛平台,培养学生的创新思维与实践动手能力。在此基础上,积极组织学生参加影响范围较广的国家级、省市级各类职业技能大赛,如

蓝桥杯全国软件和信息技术专业人才大赛、江苏省高职院校职业技能大赛、全国周培源大学生力学竞赛、华东区大学生 CAD 应用技能竞赛等,调动学生竞赛热情。建设学业导师团队,引入企业导师,鼓励学生积极申报大学生创新创业项目。

开设创业课程,举办创业大赛,邀请企业领导与杰出校友开设讲座。在创业成功的毕业生中评选“九州之星”,培养学生对机会、团队协作以及相关社会资源的把握,掌控与建设能力,建立大学生创业园,鼓励优秀学生进行自主创业,并给予一定指导和启动资金,为学生将来进入社会创业打下良好的基础。

### 三、结束语

教育部《关于全面提高高等教育质量的若干意见》中提出,要求创新人才培养模式,完善人才培养质量标准体系,全面实施素质教育,把促进人的全面发展和适应社会需求作为衡量人才培养水平的标准<sup>[4]</sup>。

高职院校必须要了解学生、企业的需求,构建人才培养模式必须以满足客户需求为出发点,根据客户需求情况确定人才培养目标,设置专业结构与专业方向,才能切实提高教育教学质量与毕业生质量,满足企业、市场需求,产生良性循环。

#### 参考文献:

- [1] 张双德,田禾彦.以人的全面发展和社会需求为导向的人才培养模式改革与实践[J].科技视界,2013,9(26):200.
- [2] 赵志泉.以学生需求为导向的高校人才培养模式研究[J].中原工学院学报,2013,(6):5-7.
- [3] 吴光林等.以学生个性化发展需求为导向 分层次培养人才的探索与实践[J].中国职业教育,2015,(17):73-76.
- [4] 中华人民共和国教育部.关于全面提高高等教育质量的若干意见(教高[2012]4号)[Z].2012-03-16.

[责任编辑:许海燕]

## Research on the Talent Training Mode of Higher Vocational Colleges based on Customer Needs

ZHANG Zhen

(Office of Academic Affairs, Jiuzhou College of Vocation and Technology, Xuzhou 221116, China)

**Abstract:** The core idea of the evaluation of higher vocational colleges is the students' satisfaction and enterprises' satisfaction. Talent training must meet the needs of students and enterprises. Building a talent training model based on customer needs through teaching reform initiatives, such as the construction of quality development education system, the implementation of professional group classification, establishment enterprise school and enterprise naming class, broaden the students' continuing education channel, training the innovative thinking ability of the students, meet the students' needs for entrepreneurship in order to improve teaching quality and graduate quality effectively and meet the needs of enterprises and market.

**Key words:** customer needs; satisfaction; higher vocational colleges; talent training mode