

工学结合模式下高职院校“校中企”合作研究*

吴木林

(安徽商贸职业技术学院 经济贸易系,安徽 芜湖 241002)

【摘要】各类高职院校都在积极探索各具特色的工学结合人才培养模式,以校企合作为平台加强专业实践教学已经成为高等职业教育的趋势,“校中企”就是一种校企合作的创新形式。在“校中企”合作中主要存在校企合作定位、企业管理团队力量薄弱、学生心态波动性大等突出问题,需要学校、企业和学生三方共同形成合力从明确合作定位、提升企业团队管理水平、调整实习心态等方面来化解。

【关键词】工学结合;高职院校;“校中企”;合作

【中图分类号】G718.5;F279.2 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1891(2013)02-0074-04

校企合作已经成为高等职业教育环节中提升学生职业技能和提高专业实践操作水平的关键一环。2005年,《国务院关于大力发展职业教育的决定》明确要求大力推行工学结合、人才培养模式,并规定高等职业院校学生实习实训时间不少于半年^[1]。2006年,《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》提出要大力推行工学结合,突出实践能力培养,改革人才培养模式。高等职业院校要积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式,把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点,带动专业调整与建设,引导课程设置、教学内容和教学方法改革。人才培养模式改革的重点是教学过程的实践性、开放性和职业性,实验、实训、实习是三个关键环节^[2]。在政府有关政策和各级教育主管部门的推动下,各类高职院校积极探索在“工学结合”、“顶岗实习”,“双证制度”、“订单式”培养等方面创新人才培养模式。在校企合作的背景下,作为2011年国家骨干院校建设单位之一的安徽商贸职业技术学院在不断总结校企合作实践经验的基础上探索出一种创新型人才培养模式——“校中企”,走在了安徽省乃至全国商科类高职院校的前列。

1 工学结合模式下高职院校“校中企”模式与合作现状

学校与企业加强合作,教学与实践相结合,校企双方互相支持、互相渗透、双向介入、优势互补、资源互用、利益共享等,是实现高等职业教育内涵提升、企业管理现代化以及促进生产力发展,使教育与生产可持续发展的重要途径。校企合作既能发挥学校和企业各自优势,又能共同培养出社会与市场需要的人才,是高职院校与企业实现双赢的

重点模式之一。基于此,安徽商贸职业技术学院探索出符合高职教育人才培育内涵的校企合作新模式——引入校(校中企),在校企合作背景下开创了安徽省内商科类高职院校之先河。“校中企”合作模式的具体运作形式是学校为企业提供办公场所作为本校学生实习基地,企业出资负责对基地进行一系列软硬件设施的配套和项目的引进与工作管理,系部根据专业人才培养方案调整课程设置,安排学生到基地进行为期六个月的一线岗位综合实训,从事企业具体的项目工作。经过两年多的实践探索,充分证明“校中企”合作模式具有可操作性强、人才培养成效显著的特点。通过实际岗位工作经历,学生不仅巩固了专业知识、提升了职业技能、强化了工作心态,也增强了与人沟通能力、抗压能力、团队意识等,市场就业理念发生明显变化,对未来的工作状态有了明确的认知,责任意识初步显现。实践证明,安徽商贸职业技术学院“校中企”合作模式能充分整合校企双方甚至多方资源,有效发挥实习平台潜力,具有强大的实践教学生命力。

当前,安徽商贸职业技术学院以营销与策划专业为载体,与上海晓庄公司进行合作,在实习基地进行电话营销相关项目的操作与管理,主要从事市场调查、数据挖掘、数据库营销等方面的工作。公司负责引入项目任务,加强工作岗位和业绩管理,学校和系部主要是周期性安排学生到企业进行实习实训,校企双方共同管理学生在实习过程中的常规性事项如请假、集体活动、思想引导等,以及突发事件的处理。“校中企”合作整体进展顺利,学校借助这个平台提升了专业实践教学水平,为学生未来就业奠定了良好的业务基础;企业也节省了资源,提高了运营效率,取得了较好的经济效益。总体

收稿日期:2013-05-20

*基金项目:安徽省高等学校省级质量工程重点教研项目:能力本位视域下“营销与策划”专业教学模式研究(项目编号:20101639)。

作者简介:吴木林(1976—),男,安徽南陵人,讲师,工商管理硕士,主要从事工商管理、营销策划教学管理研究。

上,校企双方都基本达到了各自的合作目标,实现了高职教育内涵提升的初步设想。但是,由于是以商科类高职院校文科类专业为主,以及所从事项目的灵活性和变化性很强,不能像工科院校那样比较容易掌控校企合作过程,因此在整个的校企合作过程中,学校管理、企业项目运作、学生工作表现和思想状态方面都出现了一些问题,面临着来自多方面的挑战。

2 高职院校“校中企”合作中面临的主要困境

2.1 校企合作定位不明确,双方目标不一致

全国各类高职院校都在积极响应国家教育部门有关的政策要求,希望通过校企合作形式在人才培养模式上探索出一种新的途径,以加快专业改革步伐,提高学生的职业技能,适应市场就业的需求。而企业进行校企合作的主要目的则是为了节约企业人才引进和培训的成本以追求企业的经济利益^[3]。安徽商贸职业技术学院在商科类高职院校的校企合作方面率先做出了有益的尝试和实践,以“校中企”合作模式取得了良好的专业教学改革效果,并得到了省级主管部门的充分肯定,但是在校企双方合作中学校和企业各处在一个什么样的地位,即学校或企业一方是合作全过程的主导还是作为另一方的配角没有做出明确的界定;校企合作要朝什么方向发展,发展到何种程度,即是未来成立二级学院联合体还是继续保持资源共享的共管合作模式也没有进行统一的规划。“校中企”合作中双方定位不明确和目标的不一致给后续的实习管理带来了重重困难,也增加了合作稳步向前推进的不可预期性。

由于电话营销项目的短暂性和地区难易程度的不同,当某个项目完成后需要调换至其它项目,尤其是从效益好、压力低的项目向低效益或高挑战性的项目转变时,学生就会出现不愿意更换项目或不胜任新项目的现象。以XX赠险项目为例,当该项目面向上海地区客户的任务完成后需要变换到贵州地区或者调整去从事电话邀约项目时,大多数学生不愿意接受新任务,因为无论是从地区性语言沟通难度的差异还是项目之间的挑战性都对学生提出了更高要求。从经济利益出发,企业要求学生严格服从管理并提高工作努力程度以实现业务目标或者是停止实习工作,但是学校着眼于整体利益,不同意企业的做法并要求企业为学生调整合适的岗位继续参加工作。而在学校的压力下,企业权衡利弊后不得不做出让步。校企双方管理目标的不一致,给学生造成一种心理暗示,并由此产生了一种负面示范效应,导致学生在后期的实习过程中会不断效仿,以各种借口或理由来拒绝接受工作难度较大或效益较低的电话营销项目。最终的结果是,企业没有取得预期的经济效益,甚至有的项目出现亏损,而学校方面也增加了实习管理难度。这是校企双方都不愿意面对的。

2.2 企业管理团队力量薄弱,人性化管理缺乏

校企合作中的企业在学生业务管理方面没有从学生的实际身份特征来考虑选择合适的管理行为,采取规范的管理方式,而是把学生这类特殊群体等同于企业员工进行统一性和无差异性管理。这种不考虑差异性和不符合学生现实状态的业务管理往往达不到理想的管理预期。不同的管理对象需要不同的管理人才。就“校中企”合作企业而言,即要考虑企业本身的经济利益,又要考虑学生群体来自于其身份特征和校内实习的双重特殊性,因此在项目运营管理上需要采取不同于一般企业的管理方式和措施。由于社会市场上呼叫中心专业管理人才的紧缺和对校内项目管理人才的不同要求,上海晓庄公司整个管理团队力量比较薄弱,它的营运管理团队是以大专院校毕业生为主,没有经过系统的专业学习和现场管理培训,缺少丰富的管理实践经验,无论是对学生进行项目业务指导还是思想管控上都没有达到相应的管理水平。例如,XX赠险项目主管没有参与过项目的电话营销具体执行,对项目的基本特性不能准确把握,不能提出有针对性的项目实施事前控制措施,并对学生在工作过程中出现的问题缺乏全面的理解和有效的指导。在实习开始前,公司没有根据项目的难易程度和项目阶段性特点给学生制定一个明确的单量目标,而当学生由于各种原因达不到公司预期的理想业绩时,公司则要求学生延长工作时间以提高日单量。如果有学生不服从管理和达不到单量要求,就以实习不合格且拿不到毕业证书为由来迫使使学生就范,而学校是并不认可企业这种理由的。项目单量目标不明确、团队管理水平不高,以及缺乏对学生的客观认知,导致项目管理过程简单化和方法粗暴化。

对学生思想状态的不了解,以及不能有效缓解学生的工作压力,使学生在实习期间感受不到来自公司层面的人文关怀。例如,有的学生工作效率低下,项目主管不是与他们进行沟通,详细了解他们存在的困难和压力源,对其采取积极帮扶,而是只强调要努力工作以提高效率,使得学生非常反感和产生抵触情绪;有的学生因事或因病请假,项目主

管不是关注事情进展或询问健康状况如何,而是只强调必须要加班补假;为弥补电话运营系统出现故障后需要维护处理而暂停实习的工作时间,公司经常性临时通知学生加班,严重影响了学生休息期间的学习和生活安排,导致学生强烈的不满。人性化管理的缺乏,不能使公司获得学生内心的认同,也就不能激起学生努力工作的积极性和激发他们挑战项目的主动性,反而使学生觉得企业就是利用学生廉价的劳动力以赚取利润。

2.3 学生心态波动性大,抗压能力弱

由于校内实习工作环境与社会企业实际工作岗位环境的差异性,学生在工作认知上以自我为中心,缺乏职业感和使命感,且容易受项目调整、待遇差别、身体健康状况等工作相关因素的影响,导致心态波动性较大,工作情绪化现象严重,甚至发生消极怠工行为,即典型的“学生心态”。以安徽商贸职业技术学院营销与策划专业的学生为例,虽然他们对能在校内企业进行工作实践充满期待,但是经过电话营销项目的具体执行和切实体验之后,学生的心理由最初的充满期待快速地转变为厌倦状态。比如XX赠险项目,学生每天必须连续工作八小时,不断地打电话重复同样的话术内容,项目难度较大且每天成交单量低于15单,还时常遭到客户的无理谩骂,使他们觉得实习内容枯燥,在工作压力面前显得异常脆弱。而面向高端客户营销的XX智慧谷项目,由于数据质量好,每天成单率高达20单,学生能获得稳定性的高收入,工作也相对轻松。因此,心情压抑带来的负面情绪不断侵蚀着他们的工作激情,使得学生心理的天平出现了严重倾斜,但是他们不是从如何增强自己的抗压能力来主动地提高工作绩效,而是以一种不成熟的心态寻找问题产生的各种被动性理由。

3 加强高职院校“校中企”合作的对策

3.1 明确合作定位,达成一致目标

校企合作应以双方都能获得可持续发展为前提,而获得可持续发展的关键在学生方面,因为学生才是校企合作真正的执行主体,如果没有学生的切实执行,校企合作就是一纸空文,就不能有效实现校企双方合作的预期目标。基于可持续发展的合作理念,安徽商贸职业技术学院与上海晓庄信息技术有限公司进行“校中企”合作,除了要明确规划双方合作要达到何种程度之外,应明确界定学校和企业是服务性主体,就是为提升学生电话营销调研能力做好有效的管理和项目服务。同时,校企双方应明确学生专业技能的提升和实践能力的加强是

“校中企”合作的一致目标,而只有这个一致目标的顺利达成,才能满足学校层面和企业层面的其它目标需求。以XX赠险项目为例,学生在实习过程中出现问题是必然的,但是不管是何种原因如项目的变换、项目地区的调整、收入的减少等导致的问题,只要校企双方分工明确,各司其职,就能有效缓解学生挑战项目的压力和增强学生解决问题的能力。因此,企业在实习工作中应做好项目的培训和指导服务,而不是简单地以实习不合格为由强制性要求学生努力工作;学校负责做好学生的思想引导工作和日常的生活管理服务,对学生情绪加以理性疏导,消除学生的逆反心理。校企双方只有真正做到“以学生为中心”,围绕学生实习工作做好有关服务,充分保障学生物质利益和释放学生心理负担,才能彻底激发学生的潜能,使学生由被动性工作转为主动性创造业绩。

3.2 提升企业团队管理水平,加强人性化管理

打造一支高素质、高水平的管理团队是搞好企业现场运营管理的必然要求。以上海晓庄公司为例,考虑到目前市场上电话营销方面高素质、高技能人才的匮乏和校内实习工作环境的特殊性,公司首先应采取“两手抓”的团队培养策略,即一方面从市场上挖掘有着丰富的现场管理经验和精湛的电话业务技能的项目管理人才,另一方面有意向地吸收在本公司进行电话营销实习的优秀毕业生加入到管理团队中,并采取“传、帮、带”的方式提高其业务管理水平。其次,公司应完善相关管理制度如实习单量考核制度、项目分配和调整制度、加班制度等和规范管理行为如制定业务管理流程。再次,开展业务管理培训,如“电话营销实战技巧”、“团队管理与沟通”等课程,提升管理团队的现场管理理论水平,使其由“知其然”至“知其所以然”。

在抓好电话营销现场管理的同时,公司管理者应加强人性化管理,如积极关注学生的健康,主动观察学生情绪上的变化,了解学生存在的困难,并给予相应的帮助和寻求合适的解决方案。只有强化对学生的人文关怀和坦诚的沟通,才能使学生切实感受到企业真诚的关心,也才能使学生以一个好的心态去面对工作上的挑战,而不是使学生觉得他们仅仅是为企业创造价值的廉价劳动力。

3.3 调整实习心态,增强抗压能力

“心态大于技巧,习惯强于知识”^[4]。拥有一个良好的、稳定的心态是做好工作的基本前提,而只有保持一个积极进取的心态,才能勇于面对工作中

出现的疑难问题,承受来自电话营销业务上的任何挑战。因此,要使学生由实习过程中的“学生心态”转变为“员工心态”,需要学校、企业和学生三方的共同努力。以“校中企”合作的营销与策划专业学生为例,首先,学校主管部门在实习前应做好动员工作,帮助学生树立正确的思想观念,使学生真正理解和明确实习的重要意义和现实市场价值;在实习期间,应加大对学生的关注力度,定期地与学生进行实习交流,加强实习引导和增强他们工作的信心。其次,企业在实习前应做好项目的培训工作,使学生掌握工作中可能遇到的障碍以及化解的技巧;在实习过程中,企业应把握好节点对学生进行

业务技能课程培训如电话营销成交技巧课程,使学生在提升专业理论知识的同时促进电话营销水平的提高,并加深对实习工作的认知。而且,企业可以根据项目难易程度的进展情况,有节奏地开展一些体验式的户外拓展训练活动如“电网逃生”、“挑战150”等项目,丰富学生的业余生活和营造一个轻松和谐的企业氛围,使学生压抑的心情得到充分地释放,并通过拓展训练项目的总结和分享,增强学生的抗压能力。再次,学生应着眼于专业的发展和市场需求的变化,并换位思考,积极调整和摆正心态,勇于挑战自己,正确地对待工作中出现的问题并能妥善处理。

注释及参考文献:

- [1]国务院关于大力发展职业教育的决定[Z].国发[2005]35号.
- [2]教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见[Z].教高[2006]16号.
- [3]唐文莉.高职营销与策划专业校企合作模式的探讨[J].咸宁学院学报,2012(5):125.
- [4]周培玉.商务策划原理[M].北京:中国经济出版社,2007:224-225.

Collaboration in the “On-campus Enterprises” Program under Working Integrated Learning Model in Vocational Colleges

WU Mu-lin

(Department of Economy and Trade, Anhui Business College of Vocational Technology, Wuhu, Anhui 241002)

Abstract: Many vocational colleges are actively engaged in developing the model of working integrated learning, which has become the trend for improving the teaching of professional practice. “On-campus Enterprises” is a creative form of realizing the notion of working integrated learning. In the “On-campus Enterprises” program, however, there are multiple problems such as unclear position, insufficient involvement in the management on the part of enterprises and students’ mentality issues, all of which should be solved through the joint efforts of defining roles explicitly, improving the management of the enterprise team and adjusting students’ attitudes towards internships.

Key words: Work integrated learning; Vocational colleges; “On-campus Enterprises”; Collaboration