

人力资源管理专业

人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：人力资源管理

专业代码：590202

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

表 1 人力资源管理（新媒体客户服务管理）专业及职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
公共管理与服务大类 (59)	公共管理类 (5902)	人力资源管理 (590202)	其他企业管理人员 (1059900)	行政助理、行政人力文员、招聘专员、培训专员、人力资源信息管理员、企业营销助理、人事管理、会议策划, 新媒体编辑, 新媒体运营。	微软办公软件国际认证、人力资源管理管理师、档案员、公关员

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展并具备良好的职业道德和人文素养的高级专门应用型、复合型人才。使培养对象经过学习，掌握人力资源管理专业的基本理论与基础知识，在具备人力资源管理基本理论知识和专业知识的基础上，重点掌握从事本专业领域实际工作的职业能力和专业技能，培养面向各级党政群

机关、企事业单位、民营企业、文化宣传部门从事信息宣传，人力资源管理服务，日常办公管理等领域的高素质技术技能人才；能够进行新媒体运营，具有图片创意设计；熟悉人力资源管理业务，对如何进行电商运营有一定了解，掌握创意设计，方案策划等工作能力；并且具有自主学习、适应环境、可持续发展能力和一定的创新与创业能力的新媒体营销型行业人才。

（二）培养规格

1. 素质

具有正确的世界观、人生观、价值观，具有爱国情感、国家认同感和民族自豪感，具有人文精神、科学素养、诚信品质和创新意识，并具备良好的职业道德和职业素养。

2. 知识

（1）具备人文社会科学与管理学科的基础知识。

（2）系统掌握人力资源管理专业的基本理论、基本知识和基本技能。掌握人力资源管理的理论、方法、工具、手段和人力资源管理的环节，如职务分析与岗位设计、人员招聘与培训、人才测评、绩效考核、薪酬设计与管理、员工保障管理等内容；包含文书档案管理、公关实务、企业管理等知识，掌握人际沟通与社交礼仪知识，具备一定的办公自动化知识和商务英语知识，培养较强的分析和解决问题的能力。

（3）掌握各类办公软件，网络工具等，熟练使用 office 办公软件及 Photoshop 软件应用，能够独立完成 PPT\WORD\EXCEL 等文档处理和 Photoshop 图片处理。

（4）精通各类新媒体营销工具，并能熟练运用这些工具为企业做营销推广、危机公关等任务；了解互联网和移动互联网工作原理，掌握主流网络营销和新媒体营销工具；了解市场营销的基本原理和方法，了解网络营销与传统营销的关系，了解互联网环境下营销模式的变化。

3. 能力

（1）具备较强的语言沟通、组织协调、公关能力；

（2）具备常用文案策划和写作能力，能够根据企业需求完成相应的互联网营销目标；

（3）具备办公室一般事务处理、突发事件处理和综合管理、人事管理能力；

（4）具备社会活动和商务活动的组织策划能力，尤其是会议筹备的组织与服务的能力；

（5）具备信息搜集、分析、处理的能力和档案收集、整理、利用能力；

（6）具备常用办公软件运用及现代办公设备使用与维护的能力；

（7）了解市场经济、市场营销等相关知识；

（8）精通各类新媒体营销工具，并能熟练运营这些工具为企业做营销推广、公关等任务；

（9）熟悉互联网用户的特点、消费心理、需求特点；

（10）具备有针对性的营销推广、新媒体营销方案的撰写和实施的能力；

（11）网站、公众号等新媒体运营推广能力，及日常维护、数据分析能力等。

六、课程设置

（一）职业基本素质课程

课程名称	主要教学内容及要求
普通话口语	通过普通话、方言、语音性质、音节、音素、声母、韵母、声调、轻声、变调、儿化、朗读等的学习,掌握普通话的基本理论、基本知识及提高普通话口语水平的基本技巧。
大学体育	以身体练习为主要手段,通过合理的体育教育和科学的体育锻炼过程,达到增强体质、增进健康和提高体育素养为主要目标。
思想道德与法治	进行正确的人生观、价值观、道德观和法治观教育,引导学生牢固树立社会主义荣辱观,树立高尚的情操,养成良好的道德品质。
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	通过对习近平新时代中国特色社会主义思想的讲解,以“大思政课”推进习近平新时代中国特色社会主义思想入脑入心,帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观及责任感、使命感。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,充分反映马克思主义中国化的两大理论成果,帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系。
形势与政策	在介绍当前国内外政治经济形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上,阐明我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。
军训和军事教育	以国防教育为主线,通过军事课教学,使大学生掌握基本军事理论知识,达到增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,增强学生组织纪律性。
大学英语	培养学生的英语综合应用能力,特别是听说能力,以使他们在今后工作和社会交往中能有效地进行英语口语和书面的信息交流,同时增强其自主学习能力,提高综合文化素养。
心理健康教育	掌握并应用心理健康知识,培养学生良好的心理素质、自信精神、合作意识和开放的视野,培养学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力,全面提高学生心理整体素养,为学生终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。
大学语文	传授文学知识的基础上,进一步提高学生正确运用祖国语言文字的能力,提高口语表达能力,进一步提高学生对文学作品的阅读、分析和鉴赏能力,通过对经典作品的解读、赏析、培养学生高尚的道德情操和健康的审美情趣,提高自身的文化素养,坚定民族自信。
劳动教育	通过勤工俭学、社会劳动等,强化学生的劳动意识和劳动能力。
大学生职业生涯规划	提高刚入学大学生的职业规划能力。
就业指导	通过激发大学生职业生涯发展的自主意识,树立正确的就业观,促使大学生理性地规划自身未来的发展,并促进学生在学习过程中能自觉地提高就业能力和生涯管理能力。
创业基础	通过系统的创业基础学习,开拓并引领学生的发展方向和职业生涯、提供学生在专业领域的发展动力、挖掘学生的发展潜能。

(二) 职业能力课程

1. 职业能力基础课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	现代信息技术	掌握现代信息技术应用基础知识,提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能,初步具有利用现代信息技术解决学习、工作、生活中常见问题的能力。

2	办公自动化	熟悉 office 软件，能够进行 word 排版，excel 制表，做演讲 ppt 等能够排查简单的局域网问题，能够熟练使用打印机，能够了解考勤机等办公设备的使用，等能掌握办公室相关设备基本管理方法。
3	客户服务管理实训	参加双十一电商客服项目实训，能够提升学生对售前售后的客户服务管理能力，提高沟通表达能力。
4	商务礼仪	了解礼仪的基本知识，能在学习、生活及今后的工作中，树立讲礼仪的意识、养成讲礼仪的习惯；了解仪容仪表、言谈举止等的礼仪要求，掌握其规范的做法；了解商务交往中见面、社会交往、宴请、通信及位次等礼仪细节，掌握其礼仪规范；了解商务谈判、商贸服务、各种仪式及专题活动的礼仪规范和要求，熟悉求职应聘过程中的基本礼仪规范，掌握其礼仪要求。
5	管理学	通过本课程的学习，掌握管理理论的基本框架及其沿革，基本管理职能的内涵和内容；了解管理学科基本分支的相关内容，如战略管理、人力资源管理、营销管理、财务管理等内容，从而为后面专业课的学习奠定基础；具备能够利用管理学知识对国内外著名企业的相关案例进行简单分析的能力，把更多的知识组合成独特的实践能力，为日后的学习与工作打下基础。
6	Photoshop	通过本课程的学习，学生能达到熟练使用 Photoshop 中的工具；完成基础的照片处理，如拼接、特效等；掌握基本的图片设计，根据不同的要求完成广告制作、手绘、特效设计等。
7	人力资源管理	通过本课程的学习，掌握人力资源管理的理论、方法、工具、手段和人力资源管理的环节，如职务分析与岗位设计、人员招聘与培训、人才测评、绩效考核、薪酬设计与管理、员工保障管理等内容；了解人力资源是现代企业最重要的资源，人力资源管理的发展前沿与发展方向；具备运用先进的理论和技术，对人力资源规划、组织与工作设计、薪酬设计与管理、绩效考核与绩效管理等方面进行分析的能力，提高学生解决实际问题的素质和能力，实现企业人力资源的最佳配置，提高企业人力资源管理效率，保持智力资本竞争优势。
8	文案写作与实训	通过本课程的学习，掌握个体、群体、组织和组织动力等方面的基本知识，学习文案写作能力。
9	公共关系	通过教学，培养学生强烈的公关意识，让学生了解公共关系在组织中的地位和作用，掌握公共关系的基本原理，了解公共关系实务工作的基本方法和技巧，为日后的经营管理工作奠定基础。在教学中注重任务驱动教学、课堂研讨及策划能力的培养。

2. 职业能力核心课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	电商客服团队管理实训	参加电商客服项目实训，能够提升学生对售前售后的客户服务管理能力，提高沟通表达能力。掌握工作分析和岗位设计的基本知识、基本方法、基本技能和技巧；了解工作分析和岗位设计的基础知识、核心内容和流程；具备针对不同企业运作的实际需要进行工作分析和设计工作岗位的能力。
2	新媒体运营与策划	了解互联网媒体传播特征，能够根据企业面向的目标客户精准的进行日常文章推送，会利用微信公众号、微博、微信、今日头条等工具，对企业日常活动、营销内容进行推送和更新。
3	绩效管理	通过本课程的学习，掌握绩效管理的流程：绩效计划、绩效辅导、绩效评估、绩效反馈，绩效评估的方法；了解当前绩效管理的前沿知识和最新的绩效考核方法；具备能够鉴别人员能力，

		激励人员的潜力，发挥人员聪明才智的方法，同时还要具备实际操作的技能。
4	短视频营销与策划	结合当下火热的互联网特征，能够使具备企业通过自媒体发布文字、图片、视频等相关文案的需求，能够独立为企业策划营销推广思路和方案，协助管理层完成相关业务。
5	企业全网营销实战	了解互联网特点，了解互联网营销知识，了解企业如何通过互联网进行人群定位，分析。

3. 职业能力拓展课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	抖音营销	通过视频拍摄、后期编辑，能制作企业营销宣传类的视频类型，并使了解和掌握如何用抖音精确引流、如何成功运营抖音企业号、如何通过抖音赋能品牌、如何提高抖音营销转化率等。
2	MOS 国际认证	MOS 是 Certiport 这个国际著名的从事计算机应用能力认证的专业机构与 Microsoft 总部共同推出的微软办公软件的实际运用能力的考核。
3	阿里巴巴电商运营工程师	“阿里巴巴电商运营工程师”由多门课组成，其中 4 门有考试，考试通过会得到该门课程的证书，全部课程都通过会获得认证证书。
4	直播电商课程	是抖音、拼多多等新媒体，以直播为切入点，锻炼学生沟通表达能力，实现带货和宣传企业品牌的目的。

七、教学进程总体安排（见附录）

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业现有专兼职教师 19 人，其中专任教师 10 人，副高级以上职称 7 人，中级职称 10 人，硕士以上学历 6 人，双师结构比例达到 100%。

（二）教学设施

1. 教室配置

教室配置固定桌椅 60 人/间，智能黑板，风扇等。

2. 校内实训室

序号	实训室名称	功能	面积、设备、台套基本配置要求
1	新媒体实训室	承担在校生的实训教学任务，实施工学结合性质实训以及相关竞赛的强化训练。	100 平方米，拍摄环境，视频录制等设备
2	直播实训室	承担直播实训教学任务以及以及相关竞赛的强化训练。	20 平方米，补光灯，支架等直播相关设备
3	客服管理实训室	承担在校生的客服管理实训教学任务以及。相关竞赛的强化训练	100 平方米，电脑及网络等基础要求

3. 校外实训基地

序号	名称	数量(家)	功能	企业要求
1	省内企业	4	承担学生《客服服务管理》课程实训，电商运营助理实训，以及直播电商运营实训	注册资金 50 万以上的企业，企业岗位设置全而合理，具有熟悉高等职业教育的企业员工

(三) 教学资源

1. 课程相关资源保障

教材建设、选用、管理应全面贯彻党和国家的教育方针，坚持社会主义办学方向，坚持立德树人根本任务，坚持体现社会主义核心价值观。教材选用本着“编选并重、锤炼精品”的原则，并根据专业发展变化速度较快的特点，选用近两年内出版的高职高专规划教材比例达到 80%。专业核心课优先选用国家支持开发的专业教学资源库开发的教材。

建设专业核心课程网络教学资源库；重视图书资源建设，保证每年不少于 8 万元的专用图书购置经费；建设校级精品课程体系；编写本专业工作过程系统化特色教材；编制专业优质课程多媒体课件，为学生提供丰富的学习资源。

2. 信息服务与网络资源保障

建设本专业学习网站，构建网络教学平台、资源库管理平台、试题库与技能鉴定考试系统等。人力资源管理（新媒体与客户服务管理）专业应依托学校的网络平台和网络信息设施，使现代信息和通讯技术能有效地用于教学，使师生能够利用信息和通讯技术进行自学、获得信息。

3. 专家资源保障

建立由行业专家和企业专家组成外聘专家资源库，成立“人力资源管理（新媒体与客户服务管理）专业建设委员会”，其主要职责包括专业规划、专业建设指导、课程开发、师资培养、专题讲座开设和顶岗实习指导等工作，全程参与专业建设与人才培养。

(四) 教学方法

“以人为本，因材施教”，根据课程目标、重难点及学情分析、成绩考核，对学生实施分层教学，重视学生差异，挖掘每一位学生的潜能。

根据学生特点，激发学习兴趣；实施任务驱动、项目导向；建立情景模式项目；推动学生进行头脑风暴、合作探究等多种形式的“做中学、做中教”教学模式。

(五) 学习评价

考核方式以过程考核和结果考核相结合的方式，各学习情景分别独立考核，最终给出综合成绩。考核过程既有知识理论考核，又有实践技能考核，考核过程既要考核学生完成工作任务的能力，更要注重职业能力和素质的培养。即考核学生的个人动手能力，同时考核小组之间的合作情况。结果考核主要依据任务完成的质量和效率，依据打分表进行客观打分评价。

通过企业调研，定岗实习建立人力资源管理（新媒体与客户服务管理）专业教学多元化评价体系，包括评价标准的多元化、评价目标的多元化、评价内容的多元化、评价方式和方法的多元化、评价主体的多元化、评价过程的多元化，吸纳行业、企业和社会组织参与考核评价，注重对学生使用专业知识能力的真实性评价。同时，要努力使符合条件的毕业生获得相应职业资格证书，切实落实毕业

证书和职业资格证书“1+X”多种证书制度。

(六) 质量管理

学校成立教学工作委员会，对全校教学工作和教学管理工作中的重大问题
进行参谋、指导、评议和决策。

人力资源管理（新媒体与客户服务管理）专业所在院部负责完成人才培养
方案所规定的课程及其它环节的教学任务，开展教学研究，组织师资的培养，不
断提高教学质量，安排教师的工作任务，加强实践教学条件建设。教研室主任负
责专兼职教师工作任务，校企合作大力加强实践教学条件建设。

校企合作，成立“人力资源管理（新媒体与客户服务管理）专业建设委员
会”，构建校企合作平台，指导本专业的专业建设和教学改革。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学
分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。

十、附录

附录 I 人力资源管理（新媒体客户服务管理）专业课程指导性教学计划与进程表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学时数			学分	考 核 方 式	按学年、学期教学进程安排 (周学时、教学周数)						备注		
				总学 时	理论 学时	实践 学时			第一学年		第二学年		第三学年				
									1	2	3	4	5	6			
									18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周			
职业基本素质课	必修	1210201001	思想道德与法治	54	44	10	3	1	3								
		1210201002	毛泽东思想和中国 特色社会主义理论 体系概论	72	56	16	4	1		4							
		1210201009	习近平新时代中国 特色社会主义思想 概论	54	44	10	3	1			3						
		1210201003	形势与政策	32	32		1	2	▲	▲	▲	▲				每学期 8 学 时	
		1106201002	军事技能(军训)	112		112	2	2	▲								
		1213201001	大学体育 I	36	4	32	2	1	2								
		1213201002	大学体育 II	36	4	32	2	1		2							
		1213201003	大学体育 III	36	4	32	2	1			2						
		1213201004	大学体育 IV	36	4	32	2	1				2					
		1106201003	劳动教育 I	18	6	12	1	2	1							每周 1 学时	
		1106201004	劳动教育 II	18	6	12	1	2		1						每周 1 学时	
		1106201005	劳动教育 III	18	6	12	1	2			1					每周 1 学时	

		1106201006	劳动教育IV	18	6	12	1	2				1			每周1学时		
		1208201013	大学英语1	36	36		2	2	2								
		1208201014	大学英语2	36	36		2	2		2							
		1210201004	心理健康教育	36	26	10	2	2	2								
		1208201035	就业指导	36	18	18	2	2					2				
		1208201029	大学语文	36	36		2	2	2								
		1208201034	创业基础	36	18	18	2	2		2							
		1208201026	大学生职业生涯规划	36	18	18	2	2	2								
		1208202058	普通话口语	36	18	18	2	2	2								
	选修	1106201170	走近中华优秀传统文化	10	10		1		▲							全校公共限定选修通识课	
		1106201001	军事理论	32	32	0	2	2	▲							全校公共限定选修通识课	
		1106201008	大学生安全教育-综合篇	32	32	0	3	2	▲							全校公共限定选修通识课	
		1205201011	艺术教育(8选1)	36	8	28	2	1				2				全校公共限定选修	
		1205204001	合唱艺术	36	10	26							▲			全校公共限定选修通识课	
	小计			974	514	460											
	占比			30.20%													
	职业能力基础课	必修	1208201019	现代信息技术	36	18	18	2	2	2							
			1208201024	办公自动化	36	18	18	2	2	2							
			1208202118	客户服务管理实训	72	36	36	4	1				4				
1208202119			商务礼仪	36	12	24	2	2	2								
1208202023			管理学	72	36	36	4	1	4								
1208202121			Photoshop	72	24	48	4	2				4					
1208202122			人力资源管理	72	36	36	4	2				4					
1202201012			公共关系	36	18	18	2	2				2					
1208202125			文案写作与实训	36	18	18	2	2					4				

		1202203037	市场调研与消费者行为分析	72	36	36	4	2		4						
	小计			540	252	288										
	占比			16.74%												
职业能力核心课	必修	1208203087	网络媒体传播基础	72	36	36	4	1			4					
		1208203088	新媒体运营与策划	72	36	36	4	2			4					
		1208203089	绩效管理	36	18	18	2	2				2				
		1208203090	团队管理	36	18	18	2	2				2				
		1208203091	短视频营销与策划	72	36	36	4	1				4				
		1208202124	电商客服团队管理实训	72	18	54	4	2					4			
		1208203093	活动策划	36	18	18	2	1					2			
		1208203094	企业全网营销实战	72	18	54	4	1					4			
	小计			468	198	270										
	占比			14.76%												
职业能力拓展课	选修	1208204022	抖音营销	96	32	64	6	2				▲				
		1208202004	MOS 国际认证	16	8	8	1	2	▲							
		1208204023	阿里巴巴电商工程师	28	10	18	4	2				▲				
		1208204024	社群营销	12	4	8	1	2			▲					
		1208204025	客户活动设计	40	20	20	2	2					▲			
		1106204011	大学启示录：如何读大学？	22	22		2						▲			公共限定选修
		1106204030	中国古代礼仪文明	29	29		2						▲			公共限定选修
		1106204031	中国文化概论	18	18		1							▲		公共限定选修
		1106204167	中国茶道	12	12		1						▲			专业限定选修
		1106204079	微表情识别·读脸读心	27	27		2							▲		专业限定选修
		1106204067	舌尖上的营养学	10	10		1								▲	专业限定选修
		1106204110	大学生心理健康教育	36	36		3								▲	公共选修

	1106204019	人生与人心	20	20		1						▲		公共选修
	1106204061	情商与智慧人生	16	16		1						▲		公共选修
	1106204025	幸福心理学	19	19		1						▲		公共选修
	1106204141	探索发现：生命	24	24		2						▲		公共选修
	1106204116	管理素质与能力的 五项修炼——跟我 学“管理学”	12	12		1						▲		公共选修
	1106204007	创新创业	32	32		3						▲		公共选修
	1106204111	大学生职业发展与 就业指导（福州大 学版）	24	24		2						▲		公共选修
	小计		493	375	118	43								
	占比		15.2 9%											
毕 业 实 习	1106201100	顶岗实习 I	360		360	20						▲		
	1106201101	顶岗实习 II	360		360	20							▲	
	1106201102	毕业设计(论文)	30	30		2							▲	
	小计		750	30	720	42								
	占比		23.2 6%					27	26	20	24	0		
总计			3225	1369	1856									

- 注：1. ▲表示在本学期授课
2. 考核方式一栏中 1 代表考试，2 代表考核。
3. 专业限定选修通识课、公共限定选修通识课在第 2、3、4、5 学期开设。
4. 每学期网络通识课建议不超过 4 门。

附录 II 人力资源管理（新媒体客户服务管理）专业课程学时及比例

课程类别		学时分配			学时比例
		总学时	理论学时	实践学时	%
职业基础 素质课程	必修课	828	440	404	25.67%
	选修课	146	92	56	4.52%
职业能力	职业能力基础课程	540	252	288	16.74%

课程	职业能力核心课程	468	198	270	14.51%
	职业能力拓展课程	493	375	118	15.29%
顶岗实习		750	30	720	23.26%
合计		3225	1369	1856	
比例分配			42.45%	57.55%	100%

注：顶岗实习累计时间为40周，合计学时为1200。