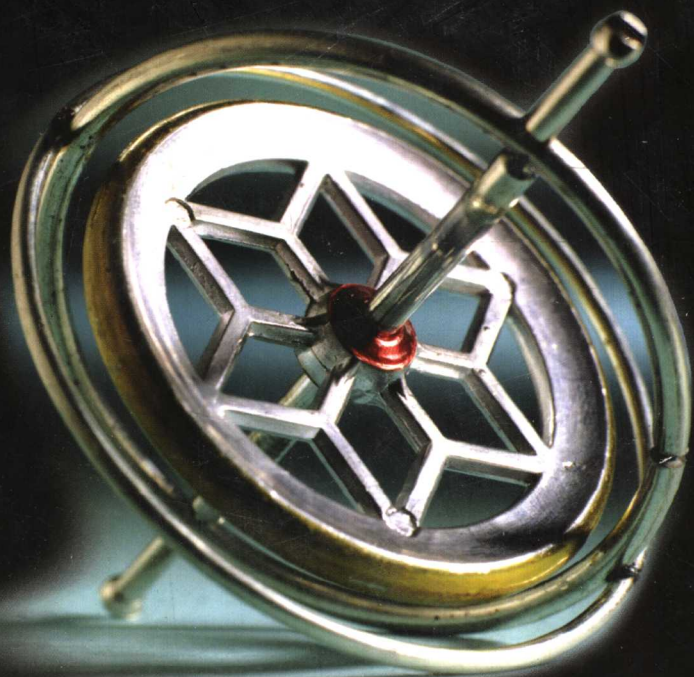


计算机 职业培训标准 ——管理分册

杨 明 唐承晞 主编



清华大学出版社 清华大学出版社 清华大学出版社 清华大学出版社
清华大学出版社 清华大学出版社 清华大学出版社 清华大学出版社

计算机 组成与结构

——管理分册

清华大学出版社



计算机职业培训标准

——管理分册

杨 明 唐承晞 主编

北京阿博泰克北大青鸟信息技术有限公司编委会 编著

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书以计算机职业培训中心实际运营为蓝本,经过编者多年不断的尝试、总结、提炼和优化,形成了完备的、系统的标准体系。标准体系结合培训中心不同阶段的业务环境和经营目标,准确定义了培训中心各阶段的特征和指标,规定出各阶段的组织架构、岗位职数和管理制度,并在此基础上详细描述了各岗位的职责、事件、步骤、规范和标准,以及业务工作流程。从而真实地、全方位地介绍了职业培训中心有效开展市场、教学和就业工作的方式方法,具有极强的指导性和可执行性。

本书内容丰富,却又易学易懂,可供职业培训尤其 IT 职业培训业内人士、经营者,以及有投资职业教育意向的投资人阅读,也可供意欲在企业中引入标准化管理的企业管理者借鉴。

图书在版编目(CIP)数据

计算机职业培训标准:管理分册/北京阿博泰克北大青鸟信息技术有限公司编委会编著. —北京:科学出版社, 2007

ISBN 7-03-018182-4

I. 计… II. 北… III. 电子计算机-技术培训-标准 IV. TP3-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 137064 号

责任编辑:李振格 陈晓萍 / 责任校对:柏连海

责任印制:吕春珉 / 封面设计:北大彩印

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新蕾印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2007 年 1 月第 一 版 开本:890×1240 1/16

2007 年 1 月第一次印刷 印张:38 1/2

印数:1-1 000 字数:1 159 000

定价:1088.00 元(共三册)

(如有印装质量问题,我社负责调换〈新欣〉)

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62135763-8003

《计算机职业培训标准》编委会

主 编 杨 明 唐承晞

委 员	梁 军	李相阳	林 平	孙群田
	卢 俊	王 阳	肖 睿	聂 焱
	何文瑞	吴 震	张 红	于 平
	余莉娜	郭喃喃	郑 光	高 伟

序 一

职业的标准化建设任重道远

在新世纪我国人力资源能力建设过程中,职业教育培训肩负着重要的历史使命。大力发展职业教育,培养一批数量充足、结构合理、素质优良的专业技能人才对于已经加入WTO体系的中国来说,具有重大的现实意义和深远的战略意义。

近年来,国内职业教育、培训市场空前繁荣。然而,在繁荣的背后也潜藏着隐忧。部分无办学资格、无教学力量、无权威教材的培训商家混杂其中,严重扰乱了培训市场的正常秩序,在蓬勃发展的IT培训领域中同样存在这种情况,原因之一在于目前国内IT培训领域缺乏一个统一、规范的标准。鉴于此,制订计算机职业培训标准,规范培训市场显得极为重要。

标准的概念由来已久,古语“没有规矩,无以成方圆”即指出了标准的重要性。在生产高度发展的现代社会,标准应该成为整合经济和产业秩序的准则,并充分代表公共的利益。而行业标准的滞后体现了观念的落后。怎样做到标准先行,引导行业健康有序发展,是摆在国内众多培训机构面前的迫切需要解决的问题。只有确立了共同遵循的准则,才能建立稳定的行业秩序,进行科学化的管理。尤其是在IT业日趋激烈的市场竞争下,建立全面、规范、严谨的行业培训标准更具有特别重要的意义。正是在这一背景下,北大青鸟APTECH公司作为国内IT职业教育培训的先行者和领导者,本着把IT职业教育做好、做细、做精的原则,于2002年开始同劳动与社会保障部职业技能鉴定中心合作,成功推出了软件工程师(ACCP)、网络工程师(BENET)等培训认证项目,培养了一大批市场急需的IT专业技能人才,得到了求职者和用人单位的认可,取得了良好的社会效应。

北大青鸟APTECH公司结合项目推广、运作的成功经验,探索出一套成熟的IT专业技能培训模式,开发出了“计算机职业培训标准”。该套标准以一个标准化的计算机职业培训中心为模板,构建了计算机职业培训中心的组织结构和岗位设置,编写出保证培训中心正常运行的基本管理制度,制定出一套完整开展计算机职业培训的工作流程,详细描述出了培训中心工作岗位的任职条件、职责、权限和本岗位必须开展的工作内容等。

该套标准可以应用于广泛的领域,它为各级职业技能鉴定机构及职业培训机构、职业院校等开展技能鉴定工作、IT职业教育和培训提供了详细参考,对加快专业人才培养、

提高劳动者素质、促进就业具有重要的现实意义。同时，也有利于社会各界了解我国IT职业教育的现状和面临的任务，共同推进IT职业教育的规范化、制度化建设。我相信，随着这套《计算机职业培训标准》的推出，北大青鸟APTECH公司在IT职业教育领域的标准化建设工作会取得更大的成绩。

中国就业培训技术指导中心主任

劳动和社会保障部职业技能鉴定中心主任

刘 康

2006年11月10日

序 二

一本好书，是智慧的结晶，是实践的升华，更是信念使然。

创造性地提出并成功实现教育标准化管理和“软件蓝领”培养目标，是我们对IT教育培训领域和国内软件行业的两大贡献。IT培训行业因此发生了重要的转变：从以证书为主的认证培训时代，转到以实用技能为主的职业培训时代；从竞争价格和学员持证率的竞争局面，步入竞争教学质量和就业能力的良性发展轨道。软件行业的用人理念亦发生了实质性变革，讲究实践技能逐步从单一看重学历的衡量体系中分离出来，成为一个新的独立的衡量标准，在优化软件企业的人力资源结构、拓宽软件人才来源的同时，为广大技能型人才提供了广阔的职业发展空间。

成功探索出适合国内具体情况的教育领域特许经营模式，迅速提升IT培训领域的品牌集中度，进而提升整个行业的质量和有序竞争程度，是我们的另一个贡献。

一个成功的职业经理人，必须能让你的客户满意。这个客户不单是业务上的客户，而是包括了我们的学员、我们企业的员工、录用我们学员的企业以及我们业务体系内的投资人。而让这些客户都满意，唯一的手段和必然的结果就是做出一个优秀的企业。让最终客户——北大青鸟APTECH的学员们满意，我们提出了“教育改变生活”，提出教育是投资而非消费品，学员的投资回报是教育价值的衡量标准；让工作于这个体系的同事们满意，我们提出了工作价值三取向——“合理报酬，提升价值，快乐工作”；让加盟投资人满意，我们提出了“加盟阳光事业、收获阳光名利”。为达成以上多元化的满意，我们选择大力实施和推行标准化作为我们的战略，以稳步提升整个体系的教育质量、员工胜任度和企业运营水平以及一切结果的可预期性。这在教育领域是个创举，曾引起过长时间激烈的争议。实践的结果是，我们的战略获得了巨大的成功，学员的就业口碑、体系连年翻番的业绩、体系内员工的快速成长，都诠释了标准化在教育这个复杂领域中不仅有效，而且威力巨大。完全能够从本质上提升目前教育领域的教学质量、人才培养、企业管理水平，大幅降低人为因素带来的不可预期程度。

除了品牌、产品和业务模式，标准化是特许经营成功最重要的基础，只有标准化才能保证品牌形象的一致性、产品和服务质量的一致性、企业运营管理水平以及企业文化的一致性。

经常有人怀疑地问我：特许经营如何保证教师的服务质量？我总是反问：当教师数量很庞大时，直营就解决质量问题了吗？质量保证问题并不是特许经营这个已经被证明是成功的模式独有的问题，而是任何规模达到一定程度的企业共有的问题。我相信，绝不仅仅是特许经营企业需要标准化。所以我们将此书出版，以期帮助众多职业教育机构更快、更好地达成自己的目标。

正是靠在职业教育中采用标准化这个战略，在6年的时间里，我们将原来一个只有20位员工、在业内微不足道的企业，发展成为今天体系收入超过10亿、员工数量超过5000人、遍布全国80个城市的150多家培训中心、连续4年位居中国IT职业教育领域第一、且领先优势仍在继续扩大的领导企业。

从实践中来，到实践中去。标准化不是一成不变的，需要我们时时刻刻密切跟踪标准化的实用性，以及根据实际的需要调整增减相关内容并不断提高标准，我们内部将这项工作称为“修标”。“修标”被公司员工称为最令人“害怕”的工作，每年都要耗费包括公司全体管理层在内的很多员工几个月的时间，其工作量之大与艰难程度由此可见一斑。如今您所见到的已经是我们一年一“修标”的第6个版本，唐承晞先生自始至终都在主持这项工作，可以说：没有他远远超出常人的智慧和奉献，就不会有我们的标准化，也就不会有我们企业的今天。

在本书即将付梓出版之际，我诚挚地感谢国家劳动和社会保障部、国家教育部等国家部委，以及各地相关政府部门的大力支持！

感谢北京大学各级领导、北大青鸟集团各位领导，正是他们的悉心关怀、指导和襄助激励着我们不断前行！

感谢北大青鸟APTECH公司体系内的所有员工，包括那些现已离开企业但为标准化做出了贡献的同事们。他们是标准化的实践者，也是创造者！

感谢梁军、李相阳、林平、孙群田、卢俊、王阳、肖睿、何文瑞、吴震先生，聂焱、张红、于平、余莉娜女士，以及多次参与标准化具体修订工作的很多同事们，因为人数太多，这里不能一一写下他们的名字！

而唐承晞先生对此的贡献，已经不是感谢所能表达的！

北大青鸟APTECH公司 总经理

杨 明

序 三

众所周知，最优秀的企业往往是行业的领导企业。领导企业制订、决定行业标准，极大地影响行业的发展和创新，从而获得业界的广泛认可和社会的普遍尊敬。因此，能够工作于领导企业，便成为每个职业人的理想。

如此说来，我的朋友杨明和我是非常幸运的。作为公司的领导者，我们亲历了公司从小到大、从大到强的加速度发展的全过程，带领北大青鸟APTECH公司成为了中国IT职业培训行业的领导企业。

杨明先生创造性地将特许经营模式引入IT职业教育，极富预见性地制订了“大力实施和推行标准化”的战略。而执行这个战略，在复杂的教育领域实现硬件和软件的标准化管理，赋予培训中心持久生命力，是一项庞大的、甘苦并存的工程。北大青鸟APTECH培训中心软件标准化包含的内容相当丰富：培训中心在不同业务发展阶段应该设立的岗位，岗位履行的职责，岗位配置的职数，岗位完成的事件，完成岗位事件应遵守的步骤、规范、标准，岗位新、老员工的功能差别，岗位之间协作流程……令我感动的是，我们凭借坚定的信念、不懈的努力和卓越的执行力，经过几年不断的尝试、总结、提炼和优化，最终形成了较为完善和系统的标准体系。公司的骄人业绩也足以证明我们的战略是正确的，标准体系更是行之有效的。

一个领导企业贵在坚持和创新！我们充分认识到，职业教育企业规模化发展的根本在于稳定和提高培训服务质量。为此，我们在坚持执行标准化战略的同时，将进一步完善和改进标准体系。我们更清楚地认识到，职业培训行业目前仍然缺乏公认的经营模式和统一的行业标准，推进企业标准化不仅是企业规模化经营的需要，更是行业健康有序发展的要求。作为行业的领导企业，实施标准化管理，为行业发展提供标准，既是我们的理想，又是我们难以回避的责任。

在我看来，有机会写一本关于工作方面的书，与读者分享我和同事们在长期艰辛工作中所积累的经验，以期能帮助那些正在努力践行自己梦想的人们，应该是一个职业人一生的梦想，也是出版本书的原因和意义所在。

以中国目前的市场环境，在职业教育行业刚刚崭露头角的时期，能圆这样一个梦想实在

不是一件容易的事情。计算机职业培训标准,可谓是我我的朋友杨明先生花费了很多心血,带领整个团队,经过六年的感悟和总结得出的成果。在此我要感谢一切,谢天谢地,特别要感谢连续几年和我一同进驻海岛、完成封闭式“修标”工作的同事们,他们和我共同圆了这个梦。

北大青鸟APTECH公司 常务副总经理

唐承晞

导 言

《计算机职业培训标准》根据培训中心不同阶段的业务环境和经营目标，准确定义了授权培训中心各阶段的特征与指标，规定出各阶段的组织架构与岗位职数，并在此基础上规定了各岗位的职责、事件、步骤、规范和标准，以及业务工作流程。导言详细说明了组织架构及岗位设置，注释了本标准相关专业名词，以便于广大读者更好地理解本标准，以及同行业培训机构参考和实施。

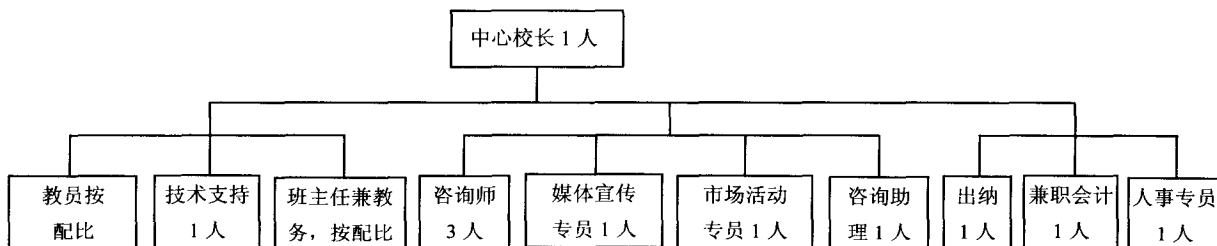
一、组织架构与岗位设置

（一）启动期中心

【定义】

授权培训中心具备标准化的硬件环境，组织架构、岗位职数符合标准要求，各岗位员工通过了北大青鸟APTECH岗位资格认证，这是中心市场招生稳步提升的阶段。

【组织架构图】



【岗位设置表】

类别	岗位编号	岗位名称	职位人数（人）
管理	GL-1001	中心校长	1
教学	YW-1004	教员	按持证教员配比，至少2人
	YW-1005	班主任（兼教务）	按班主任配比
	YW-1007	技术支持	1
市场	YW-2002	媒体宣传专员	1
	YW-2003	市场活动专员	1
	YW-2004	咨询师	3
	YW-2005	咨询助理	1
服务	FU-1001	（兼职）会计	1
	FU-1002	出纳	1
	FU-1003	人事专员	1

【说明】

- （1）启动期中心的岗位职数是保证中心正常运转的最低岗位职数
- （2）启动期中心不设部门经理，市场部经理、学术质量部经理由中心校长兼任
- （3）启动初期中心可不设行政专员岗位，其职责及工作由出纳和人事专员承担
- （4）ACCP中心持证教员职数与在校生人数的配比为1：70；BENET中心持证教员职数与在校生人数的配比为1：60
- （5）班主任职数与所带班级数的配比小于1：5

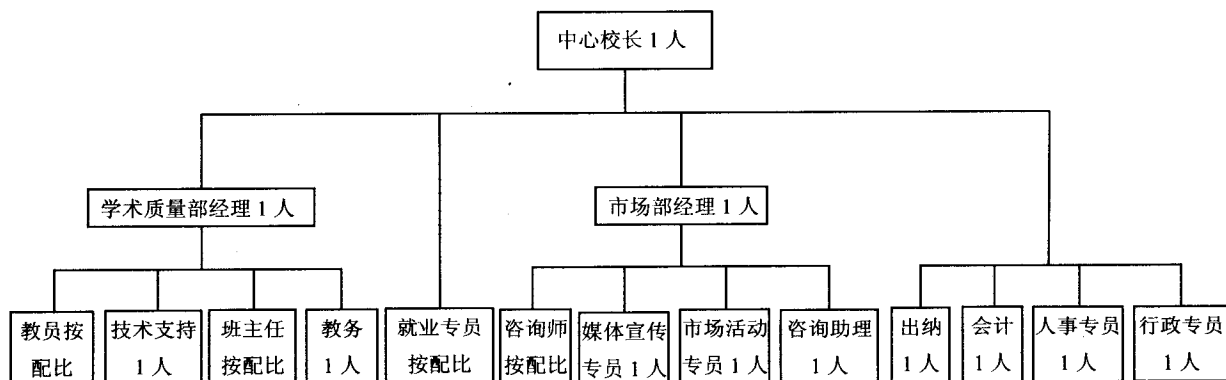
（二）发展期中心

【定义】

授权培训中心市场业务稳定，在校生人数连续3个月稳定在200人以上；组织架构、岗位职数符合标准要求，各岗位人员获得北大青鸟APTECH岗位认证证书；教学、就业业务稳步提升；中心中层团队形成，员工从思想和行动上能够认同北大青鸟APTECH的企业文化；这

是中心完成启动、进入成熟的承前启后阶段。

【组织架构图】



【岗位设置表】

类别	岗位编号	岗位名称	职位人数（人）
管理	GL-1001	中心校长	1
教学	YW-1001	学术质量部经理	1
	YW-1004	教员	按持证教员配比
	YW-1005	班主任	按班主任配比
	YW-1006	教务	1
	YW-1007	技术支持	1
市场	YW-2001	市场部经理	1
	YW-2002	媒体宣传专员	1
	YW-2003	市场活动专员	1
	YW-2004	咨询师	按咨询师配比，至少3人
	YW-2005	咨询助理	1
就业	YW-3002	就业专员	按就业专员配比，至少1人

续表

类别	岗位编号	岗位名称	职位人数(人)
服务	FU-1001	(兼职) 会计	1
	FU-1002	出纳	1
	FU-1003	人事专员	1
	FU-1004	行政专员	1

【说明】

(1) 中心进入发展期, 可提拔优秀教员担任学术质量部经理, 可提拔优秀市场人员担任市场部经理

(2) 发展期中心设置专职的行政专员

(3) 发展期中心将开设Y2班级, 配置至少1名就业专员; Y2在校生人数 ≥ 60 人, 就业专员2人; Y2在校生人数每增加100人, 增加就业专员1人

(4) ACCP中心持证教员职数与在校生人数的配比为1:70; BENET中心持证教员职数与在校生人数的配比为1:60

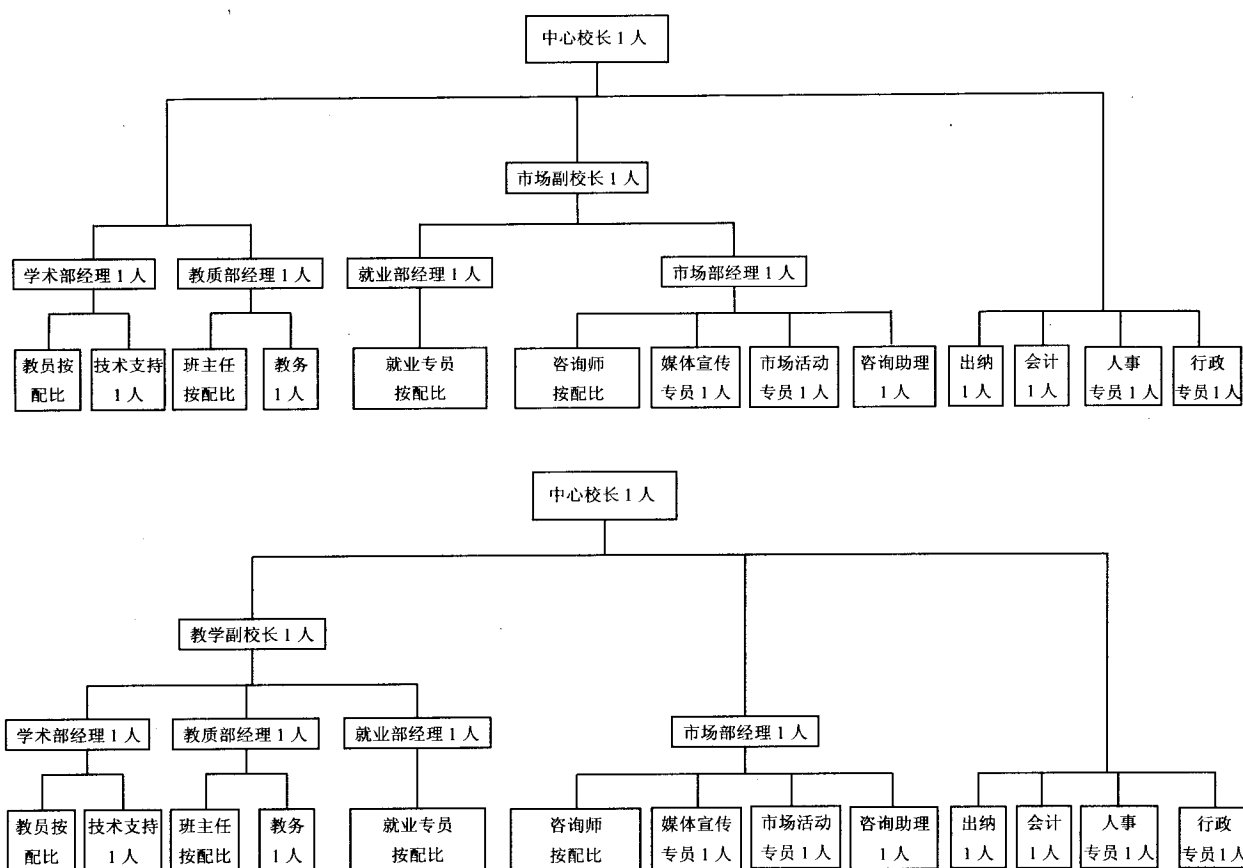
(5) 班主任职数与所带班级数的配比为小于1:5

(6) 咨询师配比为: 年招生计划S1人数 ≤ 700 , 咨询师3人; $700 <$ 年招生计划S1人数 ≤ 1000 , 咨询师4人; 年招生计划S1人数 > 1000 , 咨询师5人

(三) 成熟期中心**【定义】**

中心经过发展期且稳定运营两年以上, 市场招生、教学管理、团队建设等各方面都处于稳定、优良发展的阶段; 在校生人数连续3个月稳定在400人以上; 各岗位人员熟练掌握并严格遵守岗位标准; 中心核心团队形成, 各岗位均有骨干员工; 北大青鸟APTECH的企业文化能融入员工的思想中, 反映到员工的行动上。

【组织架构图】



【岗位设置表】

类别	岗位编号	岗位名称	职位人数（人）
管理	GL-1001	中心校长	1
	GL-1002	市场副校长	1
	GL-1003	教学副校长	1
教学	YW-1002	学术部经理	1
	YW-1003	教质部经理	1
	YW-1004	教员	按持证教员配比

续表

类别	岗位编号	岗位名称	职位人数(人)
教学	YW-1005	班主任	按班主任配比
	YW-1006	教务	1
	YW-1007	技术支持	1
市场	YW-2001	市场部经理	1
	YW-2002	媒体宣传专员	1
	YW-2003	市场活动专员	1
	YW-2004	咨询师	按咨询师配比, 至少3人
	YW-2005	咨询助理	1
就业	YW-3001	就业部经理	1
	YW-3002	就业专员	按就业专员配比
服务	FU-1001	会计	1
	FU-1002	出纳	1
	FU-1003	人事专员	1
	FU-1004	行政专员	1

【说明】

(1) 成熟期中心设置副校长, 拆分原学术质量部为学术部和教质部, 提拔优秀教员担任学术部经理, 提拔优秀班主任担任教质部经理

(2) 设置就业部经理岗位; 就业专员职数: Y2在校生人数 ≥ 60 人, 就业专员2人; Y2在校生人数每增加100人, 增加就业专员1人

(3) 设置专职的会计

(4) ACCP中心持证教员职数与在校生人数的配比为1:70; BENET中心持证教员职数与在校生人数的配比为1:60

(5) 班主任职数与所带班级数的配比小于1:5

(6) 咨询师配比为: 年招生计划S1人数 ≤ 700 , 咨询师3人; $700 <$ 年招生计划S1人数