

“互联网+就业”精准指导与服务模式探索 ——以高校职业生涯咨询预约系统的设计为例

陈锦秀

(上海理工大学 学生就业指导中心, 上海 200093)

摘要: 把互联网创新成果与就业工作资源的各个环节深度融合, 大力提升创新力, 形成精准就业指导、生涯教育的新形态, 是当前就业工作需要加紧探索的方向。在熟知职业生涯教育及咨询专业知识的基础上, 采用数据库产品, 对生涯咨询预约系统进行设计, 包括系统功能架构、数据流程、数据字典等, 确保系统的灵活性、开放性, 实现学生生涯咨询的有效预约, 是实现精准生涯教育, 提升就业工作服务水平的有效途径。

关键词: 互联网+; 精准指导与服务; 生涯咨询; 预约系统

中图分类号: G 40-057

文献标志码: A

文章编号: 1009-895X(2017)03-0286-06

DOI: 10.13256/j.cnki.jusst.sse.2017.03.017

An Exploration of the “Internet + Undergraduates’ Employment” Targeted Guidance and Service Pattern —Exemplified by the Career Counseling Appointment System Design

Chen Jinxiu

(Student's career Service Center, University of Shanghai for Science and Technology, Shanghai 200093, China)

Abstract: The integration of internet innovation and employment resources in all aspects will enhance students' innovation capacity, and result in targeted employment guidance and the new form of career education, which is the direction for current employment education. Based on the knowledge of professional education and consulting, we use database to design the career consultation and reservation system, including the systematic function structure, data flow, data dictionary. Achieving the flexibility and openness of the system, and enabling the students to reserve for career consultation will ensure the targeted career education and improve employment services.

Keywords: Internet plus; targeted guidance and service; career consultation; reservation system

一、“互联网+就业”新模式亟需建立

《教育部关于做好2017届全国普通高等学校毕业生就业创业工作的通知》(教学[2016]11号文)明

确要求, 高校要强化精准服务, 充分利用“互联网+就业”新模式。“互联网+”概念, 由易观国际集体创始人于扬在2012年易观第五届移动博览会上演讲时首次提出^[1], 2014年11月, 李克强总理出席首届世界互联网大会时指出, 互联网是大众创业、万众创

收稿日期: 2016-03-15

作者简介: 陈锦秀(1978-)女, 讲师。研究方向: 职业生涯发展教育、就业指导、大学生思想政治教育。

E-mail: chjx@usst.edu.cn

新的新工具^[2]，2016年3月5日，李克强总理在第十二届全国人民代表大会第三次会议上提出制定“互联网+”行动计划^[3]。自此，互联网+被认为是创新2.0下的互联网发展新形态、新业务，互联网加商业、加工业、加农业、加电子商务、加教育……各种行业与互联网+的融合开始风生水起，并逐渐走向深入。在此背景之下，互联网+生涯教育亟需探索并构建全新的模式，把互联网创新成果与生涯教育资源建设的各个环节深度融合，大力提升生涯教育的创新力，形成精准就业指导、生涯教育的新形态。

（一）尊重学生需求是“互联网+就业”模式精准指导服务的基础

互联网+将个体与社会紧密相连，“企业不再是社会经济活动的最小单位，个人才是社会经济活动的最小细胞”。不但如此，互联网还将个体的个性化需求强化凸显，每个人的个性更容易被识别^[4]。现实工作中，越来越多的学生就业一线工作人员抱怨现在的学生不好发动，活动不愿意参加，费尽心思花钱办的求职指导、生涯讲座培训、工作坊、沙龙、个体咨询服务等，学生不领情。其实，不是学生不积极，而是组织者忽略了学生的真正需求，或者说个性化需求。在讲求个性化的新生代大学生（如今已经是“95后”）面前，什么活动都希望学生“一哄而上”，什么知识都一厢情愿地硬塞给学生，早就不合时宜了。

与互联网融合，学校可使用微信，或者开发就业管理系统，使每次活动采取预约制，真正尊重学生的需求，让真正需求的人参与到就业指导、生涯教育等活动中来。同时，可以基于预约，对活动策划、宣传、执行等实行精细化管理。还可以通过监控，清晰掌握就业指导工作开展的效果，对满意度进行衡量，为下一步工作提供参考。因而，积极探索“互联网+就业”模式，能够实现个性化精准指导和服务，大大提升就业工作的有效性和针对性。

（二）搭建网络平台是“互联网+就业”的起点

搭建平台是任何企业融合互联网+模式的起点。高校就业指导及职业生涯教育形式，基本都是通过课堂、讲座、大赛、训练营、团体辅导、沙龙、工作坊、个体咨询等形式开展的。为了让真正

有需要的学生参与到活动中来，将有效的资源给予有需要的学生享用，通过设计互联网形式的预约平台，即可实现。

本文先就职业个体生涯咨询系统进行设计和开发。该系统具备以下特点和功能：一是可实现师资的整合，咨询师可以是具备职业咨询师资格的辅导员，也可以是企业具备人力资源管理师等资质的HR等；二是可实现有效预约，学生使用手机、电脑等智能终端即可随时随地预约，同时可查询咨询师咨询专长、时间档期、是否已预约等信息，根据自己的时间进行预约；三是咨询的主体活动在线下完成。遵循咨询的规律，预约系统承担了咨询的“建立咨询关系”部分的工作，同时还有咨询效果反馈等监控功能。咨询师的线下咨询是活动主体。

（三）职业生涯咨询预约系统可实现线上线下的精准互动

职业生涯咨询是高校就业工作重要的组成部分。职业生涯咨询有效引导学生探索自我、实现自身价值，是构建和谐社会的需要；职业咨询同时也是提升学生就业能力、实现学生个人全面发展的需要^[5]。越来越多的高校开始重视职业生涯教育，在对上海市部分高校进行电话调查得知，目前学生预约咨询的方式主要有两种：一是人工预约，学生需要亲自到咨询场所（一般是就业指导中心或学院安排的咨询室）去登记预约，对于校区较大的学校，无疑会减少学生前来咨询的意愿；二是电话预约，学生打电话到提供职业生涯咨询的部门进行预约。由于信息不对称，预约成功率受影响，可见传统的预约方式效率低，不能满足学生的需求。

二、职业生涯咨询预约系统设计

（一）系统需求分析

所谓生涯咨询（career counseling），即“由专业生涯咨询人员协助个人克服与生涯准备、生涯试探、生涯选择、生涯适应等有关的困难和问题，清除情绪和认知上的障碍，达成生涯/工作角色与各种生活角色之间的融洽和谐，以增进个人的生涯发展和生活适应”^[6]。对于大学生而言，则是通过

职业社会学的理论和心理咨询的方式、方法,启发、帮助、引导咨询对象正确认识社会需求、正确认识自己、从心理和行为上更好地完成学习、工作与生活角色转变的过程^[7]。

生涯咨询过程主要为:建立咨询关系→评估(职业性格、兴趣、能力、价值观)→目标设定→干预→终止与跟进。本系统设计的初衷,是解决咨询关系建立阶段的问题。由于个体职业咨询针对的是每一个具体、复杂、变化的个体,咨询的主体部分还是面询。使用预约系统,相当于替代了收纳面谈的环节,主要帮助咨询师提前了解来询者的困惑、了解来询者的现状和背景、识别来询者的生涯目标、了解来询者达到目标的障碍和资源等,同时,帮助学生选择咨询师并成功预约。

因而,职业生涯规划预约系统在设计过程中,要充分考虑专业咨询环节,实现图2所示功能。

(二) 系统架构设计

职业生涯规划预约系统,主要涉及到以下三层系统构架:数据库层、应用层及最前端的最终用户操作,包括移动终端(咨询师、学生)、数据库、pc后台管理和服务器,三层系统构架交互作用。各层之间的关系,具体见图1。

(三) 系统功能设计

系统的功能架构是整个平台的核心工作,根据生涯咨询预约的特点和过程、用户实际需求,结合系统组成,给出咨询系统的网络构架和体系结构,将预约系统主要分为学生、咨询师、管理员三个模块,对不同的用户,需要设计不同的权限,开发不同的服务。系统还要兼容相关的职业测评,学生可以先做职业测评,再行咨询,测评结果本人和咨询师都可以看到。同时,系统要能够形成案例库。具体见图2。

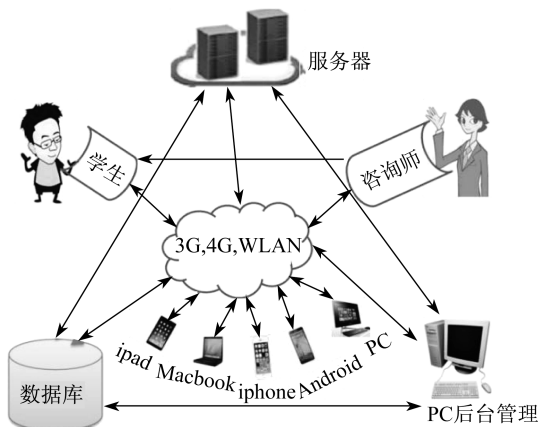


图1 预约系统的物理构架

Fig.1 Physical structure of reservation system

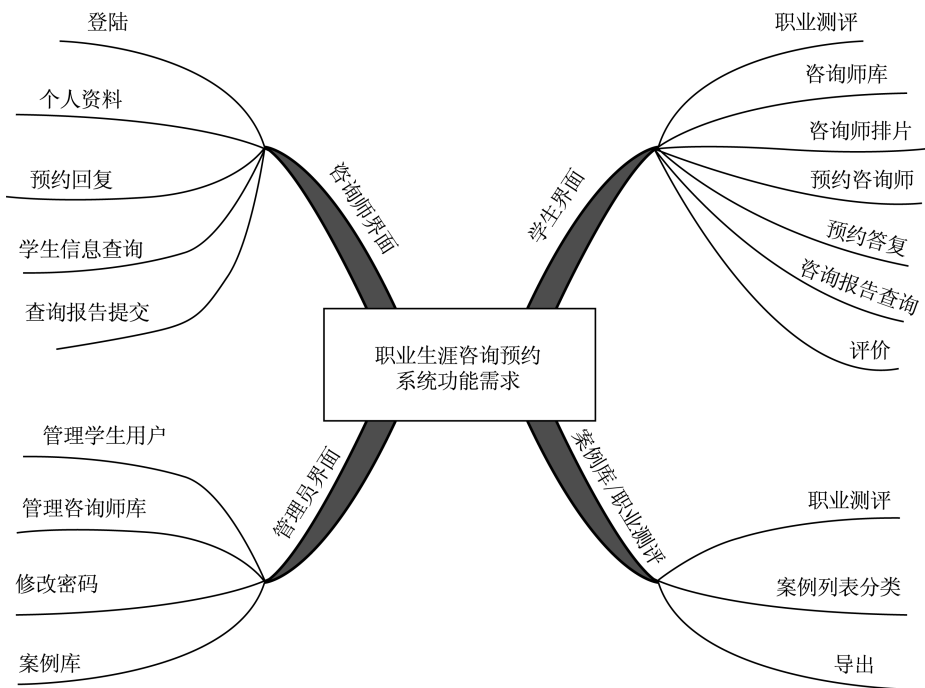


图2 预约系统的功能需求

Fig.2 Requirements of reservation system

管理员：登录注册功能，注销退出系统。登录后可以查看、修改个人信息，修改密码等功能，还要有信息维护包括对咨询师库、学生信息的资料管理，对老师的咨询时间、咨询类别进行分类管理，对学生的评价管理，对案例库的管理等等。

咨询师：登录注册功能，注销退出系统。登录后可以查看、修改个人信息，修改密码等功能，修改个人资质资料，设置个人的咨询时间段，答复学生的预约，查询学生的基本资料、测评结果等方面。

学生（来访者）：登录注册功能，注销退出系统。登录后可以查看、修改个人信息，修改密码等，填写咨询意向等个人资料，访问咨询师库，查看咨询师排片情况，预约咨询师，查看预约答复，查看咨询报告，评价咨询过程及结果等。

案例库及职业测评：所有咨询师的咨询案例都可以形成一个案例库。案例库可以开放给咨询师权限，根据问题类别进行分类、导出，以供学习、咨询参考。职业测评是指本系统可以嵌入市场上权威的职业测评，以供师生使用。

（四）数据流程设计

对于预约系统各项目之间的实现，需要遵循数据流程。根据系统的功能需求以及构架关系，在对职业咨询预约操作、咨询业务流程的详细分析之后，对功能流程描述进行界定。主要涉及到用户登录数据流程、学生预约数据流程和咨询师接收预约流程。

1. 用户登录数据流程

用户登录数据流程是大学生个体职业咨询平台的次级层数据流程，见图3。包括检查用户登录信息，对发生的错误进行提示，完成用户的登录操作，登陆成功后转向其他功能。

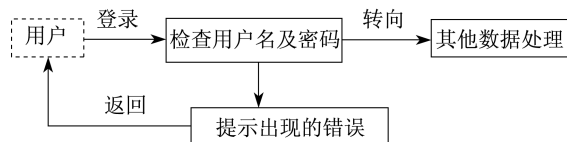


图3 用户登录数据流程图

Fig. 3 Flow diagram of user's login date

2. 预约及接收预约数据流程

学生用户的预约数据流程相对复杂，学生登陆后，可以查询咨询师可以预约的时间，然后预约，填写预约信息，等待预约回复。线下咨询成功后，可以查看咨询报告。具体流程见图4。

接收预约数据流程图是咨询师的操作流程，见图5。咨询师登录后，可以安排咨询时间、查看预约情况，决定是否接受预约，然后反馈给预约学生。如果接受，反馈给学生具体时间、地点，就算预约成功。预约成功后，进行线下咨询，后可再登录填写咨询报告。

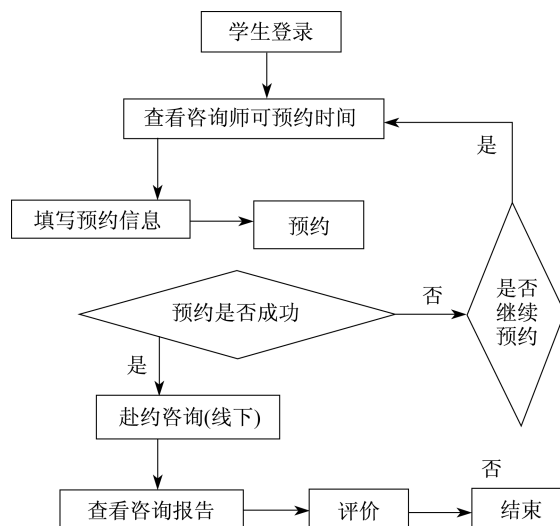


图4 学生预约流程图

Fig. 4 Flow diagram of student's reservation

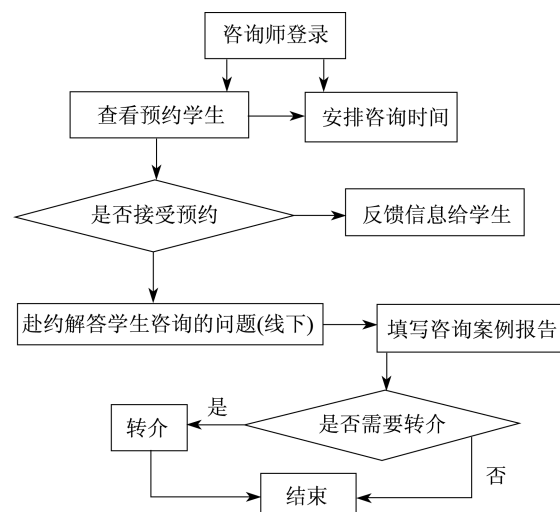


图5 咨询师接收预约流程图

Fig. 5 Flow diagram of the consultant's acception

三、职业生涯规划咨询预约系统实现

（一）数据字典设计

数据字典是为系统数据流图的每个数据流、文件、加工，以及组成数据流或文件的数据项作出定义说明。本系统数据字典主要涉及咨询师和学生两个用户。

1. 咨询师数据字典

咨询师用户相关的数据字典,包括咨询师用户(基本情况)、咨询师信息(资质)、咨询师预约时间段以及咨询报告等。学生可以根据咨询师的咨询方向特长预约咨询师。咨询师数据字典见表1。

表1 咨询师数据字典

Tab.1 Data dictionary of consultants

字段名称	字段类型	字段长度	备注(下拉/提示)
自动编号	Int	4	咨询师ID
咨询师用户名	Varchar	20	
用户密码	Varchar	32	
邮箱	Varchar	100	用户密码找回
姓名	Varchar	40	
性别	Varchar	2	
资质	Varchar	100	中级职业咨询师; 高级职业咨询师; 心理咨询师;人力 资源管理师
简介	Text	16	照片文字
学历	Varchar	20	博士,硕士,本科
职称	Varchar	20	教授,副教授,讲师
从业年限	Int	4	
咨询专长	Varchar	200	
电话	Varchar	100	
邮箱	Varchar	100	
预约周几	Varchar	20	每周固定时间
预约开始	Datetime	8	
咨询结束	Datetime	8	
问题定位	Text	16	
职业规划分析	Text	16	
职业发展建议	Text	16	

2. 学生用户数据字典设计

学生用户字典,包括学生预约登记(基本信息、咨询问题类型)、预约情况、咨询反馈等。根据字段填写内容设计字段的Int、Varchar、Datetime、Text等类型和字段长度。提前收集学生职业兴趣、成就事件、评价等等,可以帮助咨询师提前对于咨询对象有个大致的了解,避免咨询时才开始收集个人资料的仓促,避免当事人寻求咨询时才收集资料所引起的不安和被侵犯感^[8],更好地拉近咨询师和学生的距离,促进咨询有效、顺利进行。学生用户数据字典见表2。

表2 学生用户数据字典

Tab.2 Data dictionary of students

字段名称	字段类型	字段长度	字段说明	备注(下拉/提示)
ResID	Int	4	自动编号	
Xsxh	Varchar	20	学生学号	
Xsjg	Varchar	100	籍贯	省市县镇
Dzyx	Varchar	100	电子邮箱	
Sjhm	Varchar	30	手机号码	
Szxy	Varchar	50	所在学院	
Sdzy	Varchar	100	所读专业	
Jlms	Text	16	详细描述	学习/工作经历 的详细描述(技能、 工作内容、成绩)
Wtsq	Varchar	200	希望解决问题	☐ 职业选择 ☐ 职业定位 ☐ 工作生活 平衡 ☐ 职业方向 ☐ 职业心理 ☐ 职业能力 探索 ☐ 职业决策
Wtxs	Text	16	详细描述	
Zxqk	Varchar	2	近期咨询	是否
Zxnr	Text	16	如有咨询	咨询师的建议, 自己感受
Grxh	Text	16	喜好	喜欢的专业有 哪些,为什么
Cjgsq	Text	16	成就事件	请列出成长过 程中最有成就 感的事情并描 述为什么
Jrqwhyx	Text	16	期望影响	家人对自己的 期望和影响
Trpj	Text	16	他人评价	朋友、同事对你 能力个性评价
Wlzw	Text	16	未来展望	你希望未来的生 活是什么样的
Qtms	Text	16	其他描述	其他你希望告诉 职业咨询师的
Hffs	Varchar	16	回访方式	电话、邮件、 手机短信
ConUserID	Int	4	咨询师ID	
YyZj	Varchar	20	预约周几	
YysjStart	Datetime	8	预约时段	开始
YysjEnd	Datetime	8	预约时段	结束
YyFlag	Varchar	2	预约	是否成功
ReportFlag	Varchar	20	报告	是否查看
ConBack	Varchar	20	咨询反馈	帮助很大,一 般,没有帮助
ConSay	Text	16	反馈	意见/建议 (填写)

(二) 用户主界面设计

预约系统的主界面主要包括：欢迎页、咨询师列表、我的预约、个人资料、修改个人资料、教育/培训经历、短信中心、网站首页 8 个菜单选项，见图 6。咨询师和学生的主界面相同。登录主页面后，咨询师和学生各自完成基本资料及相关咨询信息。



图 6 主界面

Fig. 6 Interface of the reservation system

四、“互联网+就业”精准指导与服务展望

既要“为就业”，又要“为了长远的生涯发展”而开展的大学生职业生涯教育工作，是关系民生的大事，也是实现人才培养目标的路径之一。预约系统的运行，方便学生进行职业测评、选择和预约职业咨询师进行个体咨询，方便教师进行专业咨询，积累咨询经验，提升就业工作水平，仅仅是

“互联网+就业”的一个组成部分。“互联网+就业”通过搭建平台，还可以从形式上、方法上、内容上、制度上进行多方面的创新，如可进行资源链接、大数据监控等，从而实现指导有预约，管理精细化，趋势有监控，最终达到有效的优化资源配置。需要的探索还有很多，这是近期和未来一段时间高校大学生就业工作的方向，下一步将把生涯教育、就业指导“互联网+”功能进一步扩展，使系统更加贴近师生的学习、工作需求。

参考文献：

- [1] 搜狐. 易观于扬:创业者需要找到自己的互联网+[DB/OL]. (2012-11-14) [2015-02-05] <http://it.sohu.com/20121114/n357591531.shtml>.
- [2] 人民网. 李克强同世界互联网大会中外代表座谈时强调:促进互联网共享共治推动大众创业万众创新[DB/OL]. (2014-11-21) [2015-03-05] <http://media.people.com.cn/n/2014/1121/c40606-26065302.html>.
- [3] 中华人民共和国中央人民政府. 李克强作政府工作报告(文字实录)[DB/OL]. [2016-03-05] http://www.gov.cn/guowuyuan/2016-03/05/content_5049372.htm.
- [4] 马化腾. 互联网+：国家战略行动路线图[M]. 北京：中信出版集团，2015：3-4.
- [5] 花慧，赵亮. 高校职业咨询在大学生就业工作中的应用初探[J]. 教育教学论坛，2016(13):3.
- [6] 金树人. 生涯咨询与辅导[M]. 北京：高德教育出版社，2007：27.
- [7] 雷五明. 论学校心理咨询与职业咨询的异同[J]. 湖北教学学院学报，2006，23(7):87-89.
- [8] 俞文钊，吕建国，孟慧. 职业心理学[M]. 第二版. 大连：东北财经大学出版社，2007：270.

(编辑：巩红晓)

(上接第 222 页)

参考文献：

- [1] 卢思源. ESP/EST 纵横谈[J]. 上海理工大学学报(社会科学版)，2011，33(2):83-89.
- [2] 方梦之. 文类细化之于翻译培训、翻译策略——拓展应用翻译研究的领域(之二)[J]. 上海翻译，2017(3):3-8.
- [3] 卢思源. ESP 再探[J]. 上海理工大学学报(社会科学版)，2016，38(3):201-205.
- [4] 卢思源. ESP 管窥[J]. 上海理工大学学报(社会科学版)，2016，38(1):3-7,109.
- [5] 李瑞林. 教育学视角下的翻译研究[M]//卢思社. 翻译学教程. 北京：北京师范大学出版社，2011.
- [6] 冯全功. 职业翻译能力与 MTI 笔译教学规划[C]//

全国首届翻译硕士(MTI)教育与翻译产业研讨会论文集. 北京：北京大学，2009：1-6.

- [7] 申连云. 尊重差异——当代翻译研究的伦理观[J]. 中国翻译，2008(2):16-19,95.
- [8] 张德禄. 多模态外语教学的设计与模态调用初探[J]. 中国外语，2010，7(3):48-53,75.
- [9] 梁雪松，陈黎峰，陆莺. 英语专业 ESP 课程建设中的问题与对策[J]. 外语界，2006(4):30-35.
- [10] 秦秀白. ESP 的性质、范畴和教学原则——兼谈在我国高校开展多种类型英语教学的可行性[J]. 华南理工大学学报(社会科学版)，2003，5(4):79-83.
- [11] 王友良. 专门用途英语(ESP)研究综述[J]. 中南林业科技大学学报(社会科学版)，2008，2(6):108-110.

(编辑：朱渭波)