

附件 1

2023 年校级示范性产业学院申报书

产业学院名称：	民航客运服务产业学院
主要合作单位名称 ¹ (盖章)：	广东南航电子商务有限公司
依托二级院系名称 ² ：	民航经营管理学院
产业学院院长：	张力平
项目负责人：	李 涵

¹ 主要合作单位限一个。

² 如为独立设置的产业学院，可不填依托二级院系名称。

广州民航职业技术学院

2022 年

填 写 说 明

一、请逐项认真填写，空缺项填“无”。有可能涉密或不宜大范围公开的内容，请勿填写。

二、申报内容力求实事求是、真实可靠，文字表达严谨规范、简明扼要。

三、专业名称和代码以《职业教育专业目录（2021 年）》为准。

四、格式要求：表中各项内容用“小四”号仿宋字体填写，单倍行距；签名处应使用黑色钢笔或签字笔；表格栏高不足处可自行增加，排版务求整洁清晰、页码连贯。

一、基本情况

产业学院全称		民航客运服务产业学院					
挂牌成立时间		2021 年 9 月 23 日		独立设置		○是 ☑否	
办学场所		☒ 学校内部 ☐ 企业内部 ☐ 产业园区 ☐ 其他独立办学场所					
共同参与的 管理机构				依托的二级院系		民航经营管理学院	
共建专业点及 年招生规模		共建专业点名称(限填 5 个)		专业 代码	年招生 规模	省级以上重点 专业立项情况	
		1	民航运输 服务	500401	300	3	
		2					
		3					
		...					
合作单位名称 及产业类型		合作单位名称 (限填 5 个)					合作单位性质 ³
		1	广东南航电子商务有限公司				企业
		2					
		3					
		...					
项目 负责 人 基本 情况	姓名	李涵	政治 面貌	中共党员	党政 职务	无	
	学历	硕士	学位	硕士研究生	专业 职称	讲师	
	工作年 限	8 年	办公 电话	86123124	产业学 院职务	项目负责人	

³ 合作单位性质分为：地方政府、产业园区、行业协会、企业、其他。

	主要职责	呼叫中心课程负责人，负责产业学院的课程开发及日常教学工作； 同南航电商公司对接，及时沟通反馈实习学员在岗前培训及上岗实习过程中出现的问题并及时解决； 协助完成软硬件维护等工作； 产业学院相关项目的研讨及申报工作，并形成结果报告等。
	主要工作经历	2014年6月至今 在广州民航职业技术学院民航经营管理学院民航运输专业专任教师，任职期间主要经历如下： 2018年广东省职业院校信息化教学大赛高职组三等奖； 2019年广州民航职业技术学院教学能力大赛教学设计项目三等奖； 2019年广东省职业院校教学能力比赛高职组教学设计赛项二等奖； 广州民航职业技术学院2019、2021年度教学质量等级评价优秀； 2022年广州民航职业技术学院课程思政教学能力比赛“专业课程一组”三等奖。 参与民航局安全能力建设项目“研发危险品监察实践培训体系，推进危险品监察员安全监管能力的提升”（已结题） 参与编写的团体标准“短途运输客票技术规范”于2022年12月发布实施（排名第二） 参与民航局安全能力建设项目“航空器重量与平衡的系统化管理研究及培训体系构建”（在研，排名第四） 项目导向教学法在高职空乘理论课教学中的应用，都市家教，2017年； 我国区域性空中救援体系的构建研究——以河南地区为例，科技经济导刊，2017年。

	校企合作经历	任职期间有如下实践经历： 2015 年 3 月-2016 年 1 月在民航中南地区管理局通用航空处借调实习； 2017 年 7 月 11-21 日在南航地服实践锻炼； 2022 年 7 月 6 日至 8 月 26 日在南航电商公司实践锻炼。
--	--------	--

产业学院教师基本情况		教师总人数	正高级	副高级	中级	初级	企业教师数	学校教师数	具有企业背景的学校教师数
	教师数	17	0	4	7	6	6	11	8
	占总人数比例	100%		23.5 %	41.2 %	35.3 %	35.3%	64.7 %	47.1%
产业学院人才培养基本情况		在校生总数	其中：现代学徒制学生数		其中：订单培养学生数		与主要合作单位开展现代学徒制学生数		与主要合作单位开展订单培养学生数
	人 数 (人)	45			45				45
	占总人数比例	100%			100%				100%

产业学院专任教师简表

序号	姓名	出生年月	学校教师/企业教师	职称	职务	承担教学/管理任务
1	高文霞	1971.05	学校教师	中级		课程开发教师
2	毛 瑛	1990.01	学校教师	中级		课程开发教师

3	綦琦	1981.11	学校教师	副高级	副院长	学院运行管理
4	唐红光	1980.06	学校教师	中级		日常运营管理
5	郭珍梅	1990.05	学校教师	中级		日常运营管理
6	王通	1984.03	学校教师	中级		日常运营管理
7	魏亚波	1982.11	学校教师	副高级		课程指导教师
8	李婷婷	1982.12	学校教师	副高级		课程指导教师
9	马晓虹	1982.05	学校教师	副高级		课程指导教师
10	陈南	1990.01	学校教师	中级		课程指导教师
11	陈德辉	1984.10	企业教师	初级		企业指导教师
12	谢文玫	1987.08	企业教师	初级		企业指导教师
13	汤翠艳	1987.10	企业教师	初级		企业指导教师
14	关卓斌	1978.07	企业教师	初级		企业指导教师
15	邱韶思	1990.01	企业教师	初级		企业指导教师
16	陈曦莹	1993.10	企业教师	初级		企业指导教师

二、组建背景与发展定位

（一）组建背景

（设立产业学院的主要考虑和实施基础，含学院组建论证过程，包括组建的必要性、可行性等）

2021年4月13日习近平总书记对全国职业教育工作大会作出重要指示强调，“在全面建设社会主义现代化国家新征程中，职业教育前途广阔、大有可为。优化职业教育类型定位，深化产教融合、校企合作，深入推进育人方式、办学模式、管理体制、保障机制改革，稳步发展职业本科教育，建设一批高水平职业院校和专业，推动职普融通，增强职业教育适应性，加快构建现代职业教育体系，培养更多高素质技术技能人才、能工巧匠、大国工匠”。校企深度融合、有机协同是高质量育人的科学路径和重要渠道。

探索创新教学模式，提升教学质量，为学生提供更丰富更专业的就业渠道，为社会培养更多更优秀的专业技术人才始终是我们职业院校不断追求的目标。南航电商公司一直以来都对运输专业的毕业生有着很高的认可度，同我校一直保持着良好的合作关系，为寻求更为高效的合作形式，从2016年起，我校同南航电商公司就不断尝试“现代学徒制”、“订单班”等形式，并取得了十分宝贵的经验，2021年9月，双方签订了“共建实训基地协议书”，明确了校企双方责权，于2022年7月顺利开展了岗前培训，培训通过的实习学员继续留在基地开展公司日常业务。

（二）发展定位

（包括学院的性质、主要功能、依托专业情况、面向产业及合作项目情况、平台支撑与人才培养规模等）

产业学院是依托我校与南航电商公司校企共建实训基地，在双方加深合作后，共同组建运营的，能够实现实习学生岗前培训-跟岗实习-独立完成上岗任务全流程业务，目前主要依托民航运输服务专业，同时也吸收其他相关专业有意向的实习学生参与培训，实习生通过实习考核后就可以独立上岗完成呼叫中心的相关业务，实习期结束后，结合实习生及企业双方意愿，可以选择留企任职。这种合作形式缩短了实习生岗前培训时间，降低了企业培训成本，为学生提供了更为稳定并且专业对口的实习就业岗位。以2022年7月展开的培训为例，共有45名实习生通过培训，经过一段时间的岗位工作，有15名实习生继续留在南航电商服务，实习期结束后可顺利转为正式员工。

三、建设基础

（一）产业学院简介

2016年起我校经管学院同南航电商公司就开始了对于校企合作的不断尝试和探索，并于2021年9月签署了相关协议，2022年7月，45名实习学员开始了为期两个月的岗前培训，并于培训结束后直接投入到企业的日常生产中，真正做到了“引企入校”。

学校同企业共同负责产业学院的日常管理、培训及生产工作，企业教师会参与到呼叫中心课程的建设中来，产业学院面向在校生组织生产现场开放日等活动，让学生更能体会企业现场的工作场景，有利于学生的实习就业选择；同时校企双方教师共同进行课程开发、教材编写等工作，都取得了一定的成绩。企业还为学校的专任教师提供实践机会，加强校企双方教师的交流与合作。

（二）合作单位简况

基本情况	合作单位名称 ⁴	广东南航电子商务有限公司		
	法人代表	卢建兴	联系人	曾业文
	单位性质	有限责任公司	联系人职务	人力资源室
	主管单位		联系人电话	13570942742
	已接受共建专业点实习学生数（人）	97	已接受共建专业点毕业生就业数（人）	40
	合作开展现代学徒制试点学生数（人）	0	合作开展订单培养学生数（人）	97
	已支持学校兼职教师数（人）	6	已捐赠和准捐赠设备值（万元）	96

⁴ 如有多个合作单位，可自行增加表格。

	简况（着重说明合作单位的行业地位、具备的资质和条件、经营状况、校企合作经历等） 广东南航电子商务有限公司（南航客户服务部）成立于 2002 年 9 月，作为国内民航业内领先的客户服务平台，一直秉承“沟通提升服务”的宗旨，以“成为顾客联系南航的首选，成为南航服务顾客的捷径”为使命，承诺以标准的语音、及时的响应和专业、可信赖的态度为顾客提供优质的服务。南航客户服务部 24 小时全天候服务，通过全国统一的销售服务热线电话 95539，为顾客提供订座订票、航班动态信息查询、明珠会员信息查询、集团大客户、酒店预订、意见和建议等多项服务。南航客户服务部以广州为总部，全国 2 家呼叫分中心联动。目前已实现了 9 种语言，计划向全球客户提供十二种服务语言。
--	--

（三）管理体制与运行机制

（包括学院的组织管理架构、教育教学管理及管理运营团队等）

产业学院设有领导小组，主要职能是把握产业学院定位及发展方向，研究制定校企合作计划等；下属有管理运营团队、教育教学团队，其中管理运营团队主要负责产业学院的日常运营、场地保障和软硬件维护等；教育教学团队主要负责相关的课程开发、实训课程优化、教材编写、教学成果转化等相关工作。

（四）已采取的建设举措

1. 南航电商公司将新一批实习生的岗前培训及后续的日常生产都放在校内的实训基地，为产业学院后续的良性运转提供的宝贵经验；
2. 聘请企业导师作为我校的兼职教师参与授课，同时派遣我校教师到企业进行生产实践；
3. 校企双方教师共同参与课程建设及教材编写等工作，目前，专业教材已出版使用，后续将共同推荐网络课程的优化建设。

（五）已取得的建设成效

1. 由我院高文霞老师及南航电商公司卢建兴经理共同主编的教材《民航呼叫中心实务》已于 2021 年 7 月正式出版发行，年使用量达 300 以上，是目前民航呼叫中心领域唯一一本专业教材；
2. 2022 年 7 月，45 实习学员入驻并顺利通过岗前培训，之后直接投入到企业的日常工作中，真正做到了“引企入校”。

（六）资源投入与支撑条件

（包括高校软硬件资源投入、合作企业软硬件资源投入及地方政府支持等）

为保障产业学院的正常运营，南航电子商务公司已投入约 96 万余元，完成了通讯线路改造工程和运行准备工程，已实现基地正常运营。其中硬件主要包括电脑、IP 电话机、投影、印象等，软件方面安装有企业所需的真实生产系统，可以直接实现在校学习-岗前培训-企业生产的无缝对接。

（七）政策支持与保障情况

（包括组建以来各方对产业学院的政策支持、资金支持、教师评聘支持、教学改革支持、薪酬支持、自主权支持、招录学生支持、资产构成、专有资源支持以及其他改革举措支持与保障情况等）

学校对于参与日常管理及教学的教师，计算非课堂教学工作量。给予了教师极大的支持。

四、建设方案

（一）建设目标

基于之前的合作经验，优化人才培养模式，争取通过学分互认、调整人才培养方案等形式，缩短实习生的岗前培训时间，降低企业培训成本，让实习生能更快速的进入工作角色承担工作任务。同时，积极促进其他相关专业进入到产业学院中来（如：民航电子商务专业），共同建设、共同发展，为学生提供更多更好的就业岗位，为企业提供更优秀的储备人才，校企共建，合作共赢。

（二）建设思路

1. 在前期合作的过程中，我们发现运输专业的课程设置有些同企业的岗前培训内容相似度很高，如果能合理优化专业课程设置，实现学分互认，那就能进一步降低企业的培训成本，减轻实习生培训负担，提高培训效率。

2. 拓宽服务对象，欢迎其他相关专业参与到产业学院的学员培养中来。如民航电子商务专业，对于民航呼叫中心岗位，学生的对口率高，也有很好的适配性。

3. 进一步优化合作形式，争取通过一段时间的建设，建成有一定社会认可度、行业影响力的高质量产业学院。例如，形成系统的培训课程类服务产品、为相关企业提供技术支持或专项培训等。

4. 欢迎行业内其他相关企业加入产业学院，利用产业学院优势，形成系统成熟的岗位资质培训体系，同企业联合，深入开展“1+X”证书试点，为企业和社会稳定输送高质量人才。

（三）建设内容

1. 在现有的软硬件设施基础上，增加必要的辅助性教学设备；
2. 增强在校教师同企业教员之间的交流，可采取集体备课等形式，互相促进，共同进步，有条件时可以考虑共同开发精品课程、慕课等，在提升教学质量、服务学员的同时，为企业、为社会提供更为丰富专业的教学资源、更为开放的学习环境；
3. 积极推进课程优化改革，提升培训效率；
4. 加强实习学员储备量，鼓励其他相关专业学生及教师进入到产业学院中来。

（四）建设计划

本项目申请的建设时间为两年。主要安排如下：

- 1、基于相关课程分析软硬件设备需求，采购相关设备；
- 2、优化相关课程教学内容，增加场地使用频率，提升服务功能，举办学生技能大赛；
- 3、继续承担企业岗前培训任务，同时扩大产业学院学员规模；
- 4、总结产业学院建设及运行过程中的经验，发表相关研究论文。

（五）保障措施

- 1、经管学院相关教师持续跟进产业学院的教学管理及实训室软硬件维护等相关工作；
- 2、对于寒暑假期间产业学院的培训开展，学校及学院都给予了很大的支持，如协助解决教师住宿、通勤、用餐等实际问题；
- 3、南航电商公司有相关团队持续对接产业学院项目，遇到问题双方及时响应，力争在短时间内高质高效的解决问题。

（六）预期成果

- 1、完成项目结题报告 1 篇；
- 2、举办学生技能大赛；
- 3、完成产业学院建设及运行相关研究论文 1 篇。

五、审核意见

产业学院院长审核意见	
经审核，表格所填内容属实，本人对所填内容负责。	
签名：	日期：
主要合作单位审核意见	
单位（公章）：	日期：