

民航呼叫业务校企共建实践教学基地和共享型教学资源完成情况汇报

一. 民航呼叫业务校企共建实践教学基地建设情况

目前我校民航呼叫业务校企共建实践教学基地建设基本完毕。基地地位于赤坭校区 L5-501、502,共有 52 个工位,场所布局科学合理,与现代企业生产服务场景相接近,符合相关建设标准,无安全隐患。每个工位配有一台电脑,一台 IP 电话机,可供学生实操使用。电脑配有能提供给学生进行岗位实操训练的相关软件系统。

2021 年 9 月,广州民航职业技术学院和广东南航电子商务有限公司校企合作,共建实训基地项目实施落地;2022 年 7 月-8 月,开展了第一届南航电商校企共建实训基地暑期岗前培训,获得圆满成功。2022 年 9 月-12 月,基地实习学生正式进行南航电商企业实践。

2023 年,呼叫中心教学团队申请了校级实践教学示范基地—民航呼叫中心教学实训基地并立项成功。建成后的实践基地能基本满足学生的岗位场景情境实操体验需求,为国内客票销售、呼叫中心实操类的教学内容提供优质的软硬件支持;能满足呼叫中心技能大赛等相关校级竞赛的场地使用要求;为校企深度融合、建立“校中厂”等奠定基础。

二. 共享型教学资源建设情况

1. 教学资源库建设

资源整合与优化: 已经在智慧职教平台建成了民航呼叫业务操作课程—民航运输服务教学资源库民航计算机订座课程，所有资源面向全社会的教师、学生以及在职人员开放。教师团队对课程视频、课件、案例、试题等资源进行了梳理和更新，确保资源的准确性和时效性。同时，将民航呼叫中心的相关资源，如业务流程文档、客户服务话术、实际案例等纳入教学资源库，丰富了资源库的内容，涵盖了课程教学的各个环节。如下图所示：



<

民航计算机订座

订座PNR中的可选组项

特殊服务组

其它服务情况组和备注组

订座PNR建立实例（二）

指定机型成人未出票学生作业

成人已订座，增加儿童学生作业1

成人携带婴儿学生作业1

成人携带儿童学生作业2

成人携带儿童订票学生作业1

成人订座未出票学生作业2

单个成人订票学生作业1

预留机上座位

PNR的提取

PNR的取消

PNR的修改

团体订座PNR处理

国内客票订座

CRS自动出票基础

建立出票PNR

已加入

民航计算机订座

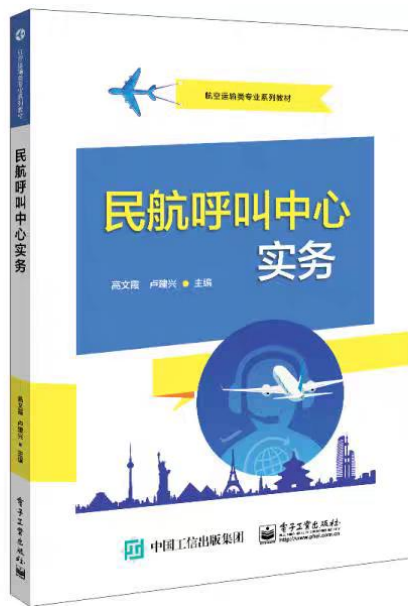


上一个课件：[技能点2 -- 系统注册](#)

下一个课件：[技能点3 -- 查询航班座位可利用情况](#)

2. 教材编写

校企合作教材编写：根据实践教学的需要，校企双方共同编写了《民航呼叫中心实务》教材，并被列为高等职业教育十四五规划教材。教材编写过程中，充分融入了企业的实际项目和工作案例，突出了实践教学的特点。教材内容涵盖了民航呼叫业务的各个方面，包括机票预订、航班查询、客户投诉处理、客户关系管理等。目前，教材已在相关专业的教学中使用，受到了师生的一致好评。



首批“十四五”职业教育国家规划教材书目（“十三五”复核教材）

（中职）

序号	层次	专业大类	教材名称	第一主编	出版单位
1	中职	农林牧渔大类	PLC与变频器技能实训（第3版）	方爱平	高等教育出版社有限公司
2	中职	农林牧渔大类	草坪及地被植物栽培与园林应用	徐荣	中国林业出版社有限公司
3	中职	农林牧渔大类	宠物常用诊疗技术	董璐	中国林业出版社有限公司
4	中职	农林牧渔大类	畜禽解剖生理（第三版）	盖晋宏	中国农业出版社有限公司
5	中职	农林牧渔大类	动物病理（第三版）	周珍辉	中国农业出版社有限公司
6	中职	农林牧渔大类	动物繁殖与改良（第五版）	钟孟淮	中国农业出版社有限公司
7	中职	农林牧渔大类	动物微生物及检验（第四版）	赵良仓	中国农业出版社有限公司
8	中职	农林牧渔大类	果树生产技术（北方本）（第三版）	马骏	中国农业出版社有限公司
9	中职	农林牧渔大类	经济动物养殖（第三版）	陈灵	中国农业出版社有限公司
10	中职	农林牧渔大类	林木种苗生产技术	黄云鹏	高等教育出版社有限公司
11	中职	农林牧渔大类	牛羊生产（第二版）	李明	中国农业出版社有限公司
12	中职	农林牧渔大类	农业机械使用与维护（第三版）	张智华	中国农业出版社有限公司

第1页, 共438页

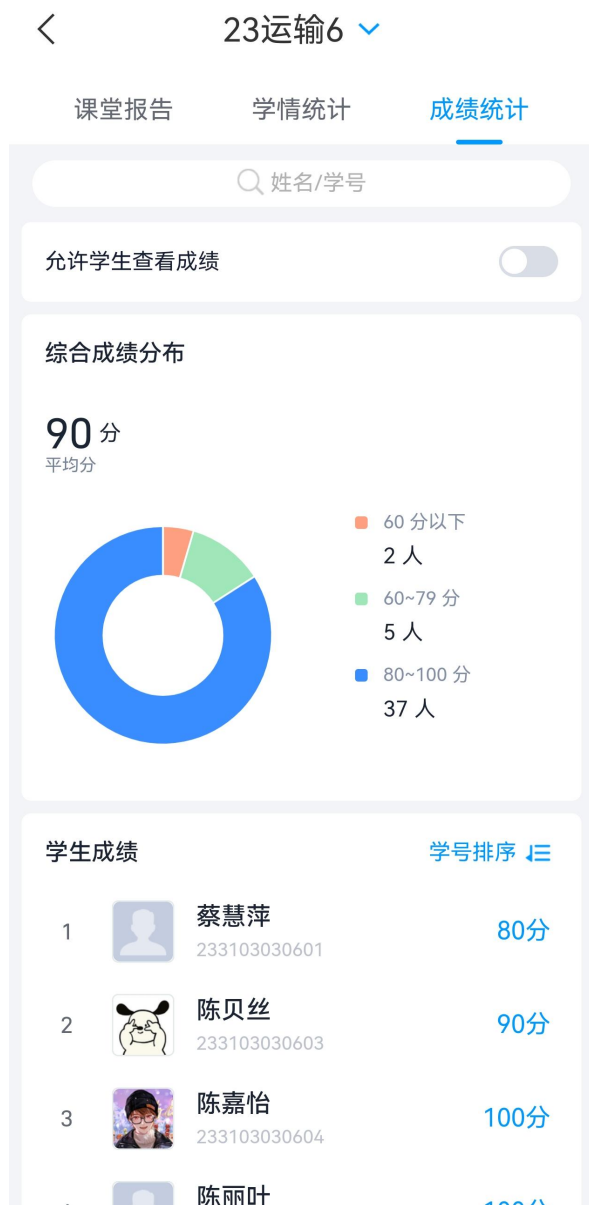
1154	高职专科	交通运输大类	民航概论	吴巧洋	长沙航空职业技术学院	北京理工大学出版社有限责任公司
1155	高职专科	交通运输大类	民航国内客票销售实务	慕琦	广州民航职业技术学院	电子工业出版社有限公司
1156	高职专科	交通运输大类	民航呼叫中心实务	高文震	广州民航职业技术学院	电子工业出版社有限公司
1157	高职专科	交通运输大类	民航机上急救手册	刘英	长沙航空职业技术学院	化学工业出版社有限公司
1158	高职专科	交通运输大类	民航客舱实用英语口语教程（上、下册）	李姝	沈阳师范大学	清华大学出版社有限公司
1159	高职专科	交通运输大类	民航旅客运输	张晓明	广州民航职业技术学院	北京旅游教育出版社有限责任公司
1160	高职专科	交通运输大类	民航市场营销（第二版）	黄娜	青岛职业技术学院	化学工业出版社有限公司
1161	高职专科	交通运输大类	民用航空飞机维修手册应用	乐乐	长沙航空职业技术学院	中国水利水电出版社有限公司
1162	高职专科	交通运输大类	内燃机构造与原理（第4版）	刘善平	江苏海事职业技术学院	人民交通出版社股份有限公司
1163	高职专科	交通运输大类	汽车保险理赔（第4版）	赵长利	山东交通学院	机械工业出版社有限公司
1164	高职专科	交通运输大类	汽车保险与理赔（第2版）	彭静	贵州交通职业技术学院	重庆大学出版社有限公司
1165	高职专科	交通运输大类	汽车材料（第二版）	黄朝慧	重庆工业职业技术学院	北京出版社
1166	高职专科	交通运输大类	汽车材料与金属加工（第2版）	高美兰	包头职业技术学院	机械工业出版社有限公司
1167	高职专科	交通运输大类	汽车车身电气系统维修（第3版）	程丽群	南京交通职业技术学院	西安交通大学出版社有限责任公司
1168	高职专科	交通运输大类	汽车车载网络系统检修	孙春玲	山东交通职业学院	山东大学出版社有限公司
1169	高职专科	交通运输大类	汽车单片机应用技术	李晓艳	烟台汽车工程职业学院	机械工业出版社有限公司
1170	高职专科	交通运输大类	汽车底盘电控技术（第五版）	王忠良	河北师范大学	大连理工大学出版社有限公司
1171	高职专科	交通运输大类	汽车底盘构造与维修（第4版）	金加龙	浙江交通职业技术学院	电子工业出版社有限公司
1172	高职专科	交通运输大类	汽车底盘故障诊断与修复	侯红宾	北京交通运输职业学院	人民交通出版社股份有限公司

第366页, 共438页

3. 在线课程建设

以民航呼叫业务相关课程为重点，在智慧职教、超星学习通等平台建设了精品在线开放课程。课程团队精心设计课程内容，录制了高质量的教学视频，并配套了丰富的教学资源，如课件、案例、测试题等。在线课程采用线上线下混合式教学模式，学生可以通过在线学习平台进行自主学习，教师则通过平台进行教学管理和指导。





<

已发放

作业库

+

出票课堂作业	发布
满分:100分	
创建时间: 2024-10-25 11:44	
课堂作业成人携带婴儿及儿童	发布
满分:100分	
创建时间: 2024-10-17 16:19	
呼叫中心礼仪实操	发布
满分:100分	
创建时间: 2024-10-17 10:12	
非自愿变更小组实训作业	发布
满分:100分	
创建时间: 2024-06-13 09:35	
小组实训作业补交, 请同学们备注小组号, 一名同学提交...	发布
满分:100分	
创建时间: 2024-06-12 20:55	
竞赛决赛	发布
满分:100分	
创建时间: 2024-06-12 13:01	

综上所述,民航呼叫业务校企共建实践教学基地以及共享型教学资源目前建设完毕。实践教学基地能在强化理论知识的同时加强实操训练,以任务为导向,将实操训练细化为各个不同的业务模块,预设场景,让学生在场景情境下完成学习任务,提升学生的学习效果同时加深学生的岗位体验感。共享型教学资源能保证开放性、全面性、专业性和实效性,全面保障校企共建教学基地线上教学资源的使用。