

校企共建民航呼叫中心订单班建设方案

一、项目背景

1.合作基础

广州民航职业技术学院民航经营管理学院（以下简称“经管院”）在民航国内国际客票销售岗位专业人才培养方面具有显著优势。

广东南航电子商务有限公司（以下简称“南航电商”）是中国南方航空股份有限公司二级公司，负责南航 APP、电话、小程序等直销渠道的客票销售和售后服务业务。

经管院与南航电商合作可以追溯到 2005 年，经管院响应国家产教融合、校企合作"政策，实现人才培养与产业需求无缝对接。双方恪守“创新合作、优势互补、资源共享、协同育人、共同发展”的基本原则，力求通过创新校企合作机制、协同发展模式，创新探索并务实践基于民航行业企业生产标准的高质量现代化高等职业教育人才培养方式，以就业为导向实现学生、企业、学校、社会的四方共赢，促进校企联合办学体制和机制的创新型建立。

2.项目意义

双方合作共建民航服务领域校企合作示范标杆，既满足了企业的用工需求，也保证了学校学生的实习率、就业率及专业对口率。

对学生而言，本项目可有效提升学生就业竞争力，实现"入学即就业"，企业和学生以双向选择的方式，选拔在校学生组成订单班，校企共同组织实施教学、完成上岗考核等教育教学环节，为学生提供

了更为稳定并且专业对口的实习就业岗位。同时，实训基地设在校内，确保实习生“学校学习-企业培训-生产工作”的平稳过渡，帮助实习生们更好更快的进入工作角色。

对企业而言，校企共建为企业定向输送高素质民航客服人才，缩短员工培训周期，降低企业的培训经营成本。

二、建设目标

短期目标（1年内）：组建首期订单班（30-50人），完成定制化课程培训，建立校企联合实训基地，学生考证通过率 $\geq 90\%$ ，企业考核合格率 $\geq 85\%$ 。

长期目标（3年）：年均输送合格人才 100+人，就业留存率 $\geq 80\%$ ，开发民航客服岗位职业标准及配套教材，并申报省级产教融合示范项目。

三、实施内容

（一）人才培养模式

"2+1"学制设计：前两年在校学习专业基础课+民航客服核心课程，双方教师共同制订培养方案，在校内实训基地开展以下业务学习：

- 1.航班查询及机票销售；
- 2.机票退票、变更、升舱、签转等业务；
- 3.南航 B2C 网站、微信、手机客户端、邮件、企业 QQ、微博、阿里旺旺等客户沟通渠道的业务咨询及办理；
- 4.常旅客业务咨询及办理；
- 5.与客票相关的售后服务；

6.为旅客提供酒店、签证等航空衍生的增值服务，销售南航制定的增值产品。

第三年进入南航电商呼叫中心顶岗实习，开展岗前培训、实训实习和旺季坐席扩容等工作，实行"学徒制"培养。实习期间，经管院委派专人负责实习学生的管理，协助参与对实习生的实习指导工作。南航电商安排企业技术专家或技术骨干担任实习指导教师，负责指导实习实训教学，培养学生实际操作能力和职业素质，并对实习的情况进行全面的评价和考核，为经管院对学生的实习考核提供依据。学生毕业后，根据学生个人意愿选择，经南航电商考核合格后予以录用并免去到岗实习期。

双导师制度：学校导师负责民航法规、服务礼仪等理论教学；企业导师负责每期派驻培训师负责实训基地整体业务培训，包含票务系统操作、客诉处理等实操指导，并派驻专职管理人员负责运营期间实训基地现场业务管理和整体运营管理。

（二）课程体系设计

课程模块	具体内容	课时	承担方
民航基础知识	民航概论、航空运输地理	60	经管院
客服专业技能	呼叫中心系统操作、CRM 软件应用	80	南航电商
服务能力提升	服务礼仪、沟通技巧、应急	40	校企共授

	处理		
行业认证培训	民航客运员资格证、英语（民航方向）	80	第三方机构

（三）实训基地建设

校内实训室：广州民航职业技术学院赤坭校区 L5-501 和 L5-502 室共建“广州民航职业技术学院广东南航电子商务有限公司技能创新实训基地”，共 182 平方米的实训基地 52 套卡位，配置模拟呼叫中心工位、民航订票系统、语音分析软件，可模拟退改签、航班延误处理等功能。原则上每年累计安排不低于 90 人次/学年的学生根据实习计划安排到基地开展实训实习，顶岗实习期不超过 6 个月。借助基地的建设，共同完成经管院相关课程的教法升级和南航电商业务优化提升，校企每年共同开展并完成相关课题研究，共同提升民航客服技能业务创新能力。

企业实践基地：南航电商提供真实工位，学生参与“双十一”、“春运”等高峰时段实战，上岗前完成理论培训考核及实操考核，结合岗位工作特点，安排标准工时轮班工作制，即每日工作 8 小时，每周至少休息一天。

四、保障机制

（一）组织保障

联合工作组：校企双方各派 3 名负责人，每月召开协调会，针对订单班运行情况和存在问题进行沟通，并制订解决方案。

质量监督组：定期检查教学/实习质量，建立学生档案。

（二）政策支持

企业提供奖学金（如：考核前 10%学生奖励 2000 元/人），学院优先推荐订单班学生参与民航系统技能竞赛。

（三）就业安排

考核合格学生直接入职南航电商呼叫中心，免去到岗实习期，首年薪资不低于行业平均水平。设立晋升通道：初级客服→班组主管→培训师，保障学生升职空间。

五、进度计划

时间节点	工作内容
2024 年 9 月	校企签约，启动招生宣传
2025 年 3 月	完成课程开发及实训室建设
2025 年 9 月	首期订单班开班
2026 年 6 月	企业考核及就业签约

七、风险与应对

（一）学生流失风险

对策：签订定向培养协议，设置违约金条款，前置保障履约率。

（二）技术更新风险

对策：每年更新课程内容，企业提供最新案例库，在培训及实习期间参照最新标准进行教学考核。

附件：

- 1.订单班合作协议（草案）
- 2.人才培养质量评估表模板
- 3.往届校企合作成果数据

联系人：

学院方：XXX 电话/邮箱

企业方：XXX 电话/邮箱