

2023 年省示范性产业学院申报书

学校名称（盖章）：	广州民航职业技术学院
产业学院名称：	民航智能客服产业学院
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：	蔡昌、傅丽红
项目负责人：	李 涵

广东省教育厅

2023 年

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。

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）》等文件为准。

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		民航智能客服产业学院				
挂牌成立时间		2021 年 9 月		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		中国航空运输协会		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	2
		2	电子商务	530701	150	0
		3	大数据与会计	530302	100	0
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	深圳航空有限责任公司			企业
		3	广州电盈综合客户服务技术发展有限公司			企业
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	9 年	办公电话	020-86123124	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	1. 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； 2. 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； 3. 协助完成软硬件维护等工作； 4. 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	1. 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： 2. 2018年广东省职业院校信息化教学大赛高职组三等奖； 3. 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； 4. 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； 5. 广州民航职业技术学院2019、2021年度教学质量等级评价优秀； 6. 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。 7. 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） 8. 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） 9. 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） 10. 参与编写的团体标准“载重平衡代理服务资质评估”于2023年5月发布实施（排名第五） 11. 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； 12. 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	20	1	5	6	0	8	12	9
	占总人数比例	100%	5%	25%	30%	0	40%	60%	45%
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	毛 瑛	1990.01	学校教师	中级	无	课程开发
2	郭珍梅	1990.05	学校教师	中级	无	日常运营管理
3	綦 琦	1981.11	学校教师	副高级	民航经营管理学院副院长	学院运行管理
4	高文霞	1971.05	学校教师	中级	无	课程开发
5	唐红光	1980.06	学校教师	中级	民航经营管理学	日常运营管理

					院实训中心主任	
6	李婷婷	1982.12	学校教师	副高级	无	日常教学
7	魏亚波	1982.11	学校教师	副高级	无	日常教学
8	马晓虹	1982.05	学校教师	副高级	无	日常教学
9	陈 南	1990.01	学校教师	中级	无	日常教学
10	于洪磊	1983.04	学校教师	副高级	民航电商教研室主任	日常教学
11	金蓉	1974.09	学校教师	高级	无	日常教学
12	李钢	1979.10	学校教师	中级	民航会计教研室主任	日常教学
13	陈德辉	1984.10	企业教师	企业教师	无	课程开发
14	谢文玫	1987.08	企业教师	企业教师	南航电商电话服务部培训负责人	课程开发
15	汤翠艳	1987.10	企业教师	企业教师	无	日常教学
16	关卓斌	1978.07	企业教师	企业教师	无	日常教学
17	邱韶思	1990.01	企业教师	企业教师	无	日常运营管理
18	陈曦莹	1993.10	企业教师	企业教师	无	日常教学
19	孟巧菊	1984.09	企业教师	企业教师	无	日常教学
20	关欣	1987.07	企业教师	企业教师	无	日常教学

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）

1. 产业学院是当前我国职业教育产教融合的创新模式

深化产教融合，培养适应和引领现代产业发展的高素质应用型、复合型、创新型人才，是高等教育支撑经济高质量发展的必然要求，是推动高校分类发展、特色发展的重要举措。党的十九大报告指出，要“完善职业教育和培训体系，深化产教融合、校企合作。”对职业教育的产教融合效果、校企合作模式提出了更高的要求。2020年，教育部办公厅、工业和信息化部办公厅联合印发《现代产业学院建设指南(试行)》，引导高校瞄准与地方经济社会发展的结合点，突破传统路径依赖，探索产业链、创新链、教育链有效衔接机制，建立新型信息、人才、技术与物质资源共享机制，完善产教融合协同育人机制，构建高等教育与产业集群联动发展机制，为应用型高校建设提供可复制、可推广的新模式。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”。

通过以上产业学院建设的支持政策与改革措施可见，深化产教融合，推动高校探索和建设产业学院，依托产业学院推动产教融合，创新产教协同育人机制，成为当前我国职业教育改革发展的方向和重点。产业学院是当前我国职业教育产教融合的模式创新，是从根源上提高人才培养质量的新型职业教育办学模式。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。

2. 航空服务产业前景广阔，急需高质量服务人才

“十三五”时期是中国民航安全纪录最好、发展增量最大的5年，自2005年我国民航运输规模世界排名第二以来，经过十余年的接续奋斗，我国已经基本实现了从航空运输大国向单一航空运输强国的“转段进阶”。

我校所处的粤港澳大湾区内有5座千万级以上的大型国际机场，是全国航空运输的核心区域之一，同时在国际中转运输方面也极具优势。2021年8月，广东省人民政府印发《广东省制造业高质量发展“十四五”规划》。《规划》提出，高起点谋划发展战略性新兴产业、战略性新兴产业以及未来产业，支持广州、深圳、珠海建立广东省航空产业创新平台，打造航空产业发展先行示范区。2021年9月，广东省明确了推进交通强省的远近期建设发展规划，规划到2025年，综合立体交通网布局基本形成，重点推进广州白云机场三期扩建、深圳枢纽西丽站、珠海高栏港等重要机场、火车站、港区等综合交通枢纽建设，基本建成世界级机场群和世界一流港口群，粤港澳大湾区综合交通发展水平全球领先，全面建成交通强省。长期以来我校坚持立足行业、服务地方，持续跟进行业发展，以大湾区为基点，了解市场需求变化，积极探索创新学生培养、就业模式，力争更好的为粤港澳大湾区区域经济发展及交通强国建设输送更多优秀人才。

3. 现代航空产业学院建设的可行性和良好基础

职业教育应该和经济发展水平相适应并适度超前，但我国的职业教育一直在相当程度上脱离经济、脱离生产。目前我国的职业学校与就业市场之间尚缺乏有效的沟通机制，很多职业学校对劳动力市场缺乏敏感性，不能前瞻性地专业调整，

培养人才类型与市场需求存在结构性的错位，整体办学不适应市场需求。产业学院是为充分发挥地域优势，主动适应产业运行、发展，为满足产业人才供给需求而创立的办学机构，由高校、政府、行业、企业组成，办学主体是高校，还可以包括职业学校、考证培训机构等；行业企业可以是境内外的行业协会或企业，合作企业可以是公有制的也可以是私有制的；产业学院所对接的地方政府部门可以包括人力、经信、科研与教育等机构。

广州民航职业技术学院直属中国民用航空局，是民航内最早一所独立设置实施高等职业教育的全日制公办普通高校。作为民航高层次技术技能人才培养的国家队、主力军、主基地，学校经过 40 多年的建设与发展，已成为我国民航专业门类最全、培养规模最大、能力最强、水平最高，享誉国内、在东南亚民航有着较高影响力的职业院校，为我国交通强国建设、粤港澳大湾区和广东空港经济发展提供强有力的人才和智力支撑。学校 2010 年被确定为国家示范性高等职业院校；2013 年成为中国民用航空局与广东省人民政府“共建”院校；2016 年被确定为“广东省一流高职院校建设计划立项建设单位”；2018 年民航局和广东省人民政府签署战略合作框架协议，明确双方深化共建学校，支持学校创建高水平职业院校和专业；2019 年被确认为国家优质高职院校、“中国特色高水平高职学校和专业建设计划”建设单位。

学校坚持育训融合双轮驱动发展，拥有多类型多层次的面向行业和社会企事业单位员工岗前培训、技能考证、学历提升的培训资质和完善的民航职业教育培训体系。拥有全国最大、培训量最多的 CCAR-66R3 飞机维修执照培训机构，也是首批开展 CCAR-66R3 培训的试点院校；是 CCAR65 部飞行签派员 800 小时培训机构、机场安全检查员五级资质培训考证机构、无人机驾驶员训练机构、大疆创新与慧飞无人机应用技术培训机构、航空安全员训练机构等。

立足于职业教育根本，秉持为粤港澳大湾区产业发展培养输送高质量技能人才的目标。广州民航职业技术学院民航运输服务专业同广东南航电子商务有限公司、深圳航空有限公司等企业一直保持着良好的合作关系，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，顺利开展了岗前培训，培训通过的实习学员继续留在校内基地开展公司日常业务。经过对合作单位的深入调研和一轮专家论证，于 2021 年 9 月与广东南航电子商务有限公司达成合作，共同建设民航智能客服产业学院。

（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）

1. 学院性质与主要功能

民航智能客服产业学院隶属于广州民航职业技术学院民航经营管理学院，在学院内挂牌。教学管理人员由经管学院领导、教师和企业负责人共同组成。建立教学指导委员会，由学校、企业双方共同组成。

民航智能客服产业学院将充分利用学院学科发展优势和企业产业资源聚合优势，面向航空客户服务产业，着力于推动行业、企业 and 专业(群)深度融合，促进行业、企业参与人才培养的全过程，为提高学校作为职业本科高校培养人才的针对性和实效性，增强毕业生的社会适应能力，实现学校和企业的优势互补、资源共享，建设深度融合、确有成效的校企合作平台，充分体现产业学院“效劳产业、深度对接、跨界合作”三个方面的内涵特征，培育具备较高的政治觉悟、良好的服务意识、高超的业务技能型人才，推动高职院校人才培养供给侧与粤港澳大湾区民航产业需求侧紧密对接，培养符合粤港澳大湾区民航产业高质量发展和创新需求的、立足湾区服务全球的高素质民航客户服务人才。

2. 依托专业情况

民航运输服务专业是广州民航职业技术学院的老牌专业，办学历史悠久，基础条件成熟充分，是我国最早一批开办的民航运输类专业，毕业生服务于全国乃至全球各大机场、航空公司，主要就业的岗位包括航空地面服务（值机、配载、旅客运送、行李运输等）、航空客户服务（贵宾厅服务、呼叫中心等）、航空货运服务（货运代理人、危险品运输等）。早期毕业生大多担任企业市场部、地面服务部、客户服务中心等部门领导岗位。

民航运输服务专业定位清晰准确，致力于服务我国民航业的及粤港澳大湾区的经济发展，为我国从民航大国向民航强国的转变、为粤港澳大湾区打造成世界航空中转站、旅游目的地，为民航运输服务发展培养具有良好职业素养、创新意识、创业能力及可持续发展的高层次技术技能型人才。专业特色明显，充分体现职业教育特色，创新校企合作机制，通过人才订单培养、现代学徒制等办学主体多元化、办学形式多样化，实现民航运输服务专业高层次技术技能型人才培养供给侧与企业人才需求侧精确对接。

3. 产业面向及合作项目情况

民航智能客服产业学院是广州民航职业技术学院同广东南航电子商务有限公司在长期合作的基础之上，经过双发协商共同组建运营的，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。

产业学院教师团队由民航经营管理学院与企业合作共建，由经管学院提供公共基础课程、专业基础课程等课程师资，企业提供岗位课程、技能课程等课程师资以及来自产业一线的企业导师。产业学院严格按照国家标准配备师资力量，拥有一支素质优良、专业过硬、结构合理、实践经验丰富的教师团队。

产业学院建有呼叫中心实训基地，按照航空公司的服务流程和标准配置软硬件设施，包括电脑、电话、航空公司所使用的真实生产系统等。产业学院配置的真实生产环境及生产系统，以及适应学生学习的人才培养方案、课程标准及课程设置，能满足航空公司、机场、票务服务代理公司等对于航空客户服务类人员的上岗需求。

4. 平台支撑与人才培养规模

民航智能客服产业学院所依托的广州民航职业技术学院民航运输服务专业在现代职业教育人才培养模式的创新与研究中孜孜不倦，成果颇丰。广州民航职业技术学院直属中国民用航空局，是民航内最早一所独立设置实施高等职业教育的全日制公办普通高校。学校 2010 年被确定为国家示范性高等职业院校；2013 年成为中国民用航空局与广东省人民政府“共建”院校；2016 年被确定为“广东省一流高职院校建设计划立项建设单位”；2019 年被确认为国家优质高职院校、“中国特色高水平高职学校和专业建设计划”建设单位。

民航运输服务专业，办学历史悠久，拥有一支职称年龄梯队合理、德技兼修双师型专兼优秀教学团队，课程资源丰富，民航运输教学资源库已获省级立项，课程团队多次获得省级教学比赛奖项，紧密联系行业协会，专业拥有共建“1+X”职业技能鉴定考点两个，考生通过率位列全国前列。

三、建设基础

（一）产业学院简介

产业学院名称：民航智能客服产业学院

主要合作企业：广东南航电子商务有限公司、深圳航空有限责任公司、广州电盈综合客户服务技术发展有限公司

主要服务产业：航空运输业、旅游业

经过前期的长时间探索，民航智能客服产业学院正式成立于 2021 年，学校联合行业内多家极具影响力的民航呼叫中心（客户服务中心）相关企业，就学生培养、课程开发、实习就业等方面达成合作共识，学校与企业共同修订实习学生人才培养方案，企业投入经费在校内建立生产性实训基地，学校以租赁的形式为企业提供场地及相关日常生产保障服务，实习生在完成学校的常规教学内容后直接进入基地开展岗前培训，培训通过后正式上岗，大大缩短了企业的岗前培训周期，降低了企业的培训成本，真正做到了“引企入校”。

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，“校中厂”顺利运行，正值暑运，快速上岗的实习生承担了大量在线客服工作，大大减轻了企业的业务压力。

深圳航空有限责任公司、广州电盈综合客户服务技术发展有限公司长期以来同我校保持着良好的合作关系，实习生满意度较高。广州电盈公司是国泰航空的客户服务中心，承担着更多的海外业务处理，对实习生的英语水平、综合能力有相对较高的要求。产业学院中多样化的合作形式、差异化的岗位需求都对学校的学生培养水平提升有着积极的促进作用，同时高质量的实习生、毕业生也为企业的服务质量提升作出了重要贡献。

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	合作单位一名称 ⁴	广东南航电子商务有限公司		
	法人代表	傅丽红	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	中国南方航空股份有限公司	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
	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，为中国南方航空股份有限公司全资子公司，也是隶属中国南方航空股份有限公司营销管理委员会的二级机构，按照“两块牌子，一套人员”的模式，实行公司化运作。南航电子商务有限公司于2002年9月成立，是国内民航首家呼叫中心，总部位于广州，设有国内大连分中心、海外布拉格分中心和吉隆坡分中心，人员规模约为1800人。 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，承诺以标准的声音、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。			

⁴ 如有多个合作单位，可自行增加表格。

基本情况	合作单位名称 ⁵	深圳航空 95361 客户服务中心（南宁）		
	法人代表		联系人	苏畅
	单位性质	航空服务业	联系人职务	招聘专员
	主管单位	深圳航空有限责任公司	联系人电话	0771-8010120
	已接受共建专业点实习学生数（人）	8	已接受共建专业点毕业生就业数（人）	8
	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）	0
	已支持学校兼职教师数（人）	0	已捐赠和准捐赠设备值（万元）	0
	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）			
	深圳航空有限责任公司（以下简称“深航”）成立于1992年11月，1993年9月17日正式开航。股东为中国国际航空股份有限公司、深国际全程物流（深圳）有限公司，主要经营航空客、货、邮运输业务。截止2018年初，深航主体共拥有波音737，空客330、320、319等各类型客机突破200架，经营国内、国际航线近200余条。 深航客户服务中心作为深航对外的重要窗口，秉承着“任何时候，自然体贴”的服务准则，承接国内机票预订及咨询、港澳台及国际机票服务，网站及移动客户端，国内机票退改签，白金卡及头等舱公务舱旅客，集团客户及政府网站，意见及建议，活动咨询等业务。			

⁵ 如有多个合作单位，可自行增加表格。

基本情况	合作单位名称 ⁶	广州电盈综合客户服务技术发展有限公司		
	法人代表	蔡安妮	联系人	关欣
	单位性质	信息技术服务	联系人职务	招聘经理
	主管单位	电讯盈科 PCCW	联系人电话	17765249848
	已接受共建专业点实习学生数（人）	20	已接受共建专业点毕业生就业数（人）	20
	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）	0
	已支持学校兼职教师数（人）	0	已捐赠和准捐赠设备值（万元）	0
	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）			
	香港电讯专业客服是香港首屈一指的电讯服务供货商香港电讯的营运附属机构之一，而香港电讯的大部分股权由电讯盈科有限公司持有。 香港电讯专业客服为客户提供世界级的环球客户联络中心及客服管理外判服务，范围包括话音及非话音客户服务、技术支持、销售、挽留客户及其他业务流程。香港电讯专业客服经营一个多渠道的环球客户联络中心网络，所支持的语言覆盖全球超过一半的人口。 香港电讯专业客服屡获评为世界领先的客户联络中心服务供货商。透过设于中国香港、中国内地、菲律宾、美国及巴拿马超过一万个服务员席位，香港电讯专业客服每年为当地及跨国机构服务超过一亿个客户来电。			

⁶ 如有多个合作单位，可自行增加表格。

（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）

1. 管理机制

产业学院隶属于广州民航职业技术学院民航经营管理学院，参照学校各职能部门的日常管理要求、企业的运营管理规范，在民航经营管理学院的指导下开展各项工作。民航经营管理学院指派一名工作人员担任院长，代表学校对产业学院进行全面的日常管理。双方共同组建教学指导委员会，对合作专业人才培养方案和日常教学管理进行监督和指导。学校负责协助企业对派驻到产业学院的企业方教学管理人员，进行高等教育体系的相关内容培训。产业学院管理团队对学校参与产业学院日常专业课程教学的老师，按照其教学管理体系中教师考核录用标准进行选拔、培训。

2. 办学体制

在相关企业的深度介入和支持，通过企业投入、相关科研经费支持等方式共同建设产业学院，形成“多元共建”的校企合作办学体制。组织形态上，产业学院是由多元主体、多种资本混合而成的教育实体，具有特定的服务面向和综合的服务功能。这种办学实体在资产上实现国有资源和社会资源的融合，面向大湾区乃至全国的航空客户服务市场。

3. 运行机制

不同出资主体通过组建董事会(或理事会)实现对产业学院的章程修订、发展规划、院长聘任等重大事项共同决策。院长负责产业学院的具体运作和管理，负责整合资源和引入合作企业参与教学，在经费使用、人员配置等方面具有充分的自主权，形成“共治共管”的运作机制。制度体系上成立产业学院教学管理机构，健全院长负责制和教育教学运行管理等制度，保障各方面工作有序开展。具体的做法是：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. 广州民航职业技术学院同合作单位与 2021 年筹划成立了“民航智能客服产业学院”并挂牌运行，确定了基本架构和人员组成；
2. 由合作单位中的南航电商公司主要出资 96 万建设符合日常生产标准的航空服务校企协同实训基地，同时，学校筹措经费，升级了 2 个校内实训基地；
3. 开展办公场地、研究条件等方面的基础建设；
4. 制定了工作运行、经费保障、工作评价、师资保障等各项管理规定；具体包括：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，目前已有 8 名企业教员加入产业学院教学团队，已派遣 2 名教师赴企业实践；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
5. 南航电商公司已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；

（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前总经理卢建兴共同主编，业务骨干参编的教材《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”；
3. 服务社会方面，由产业学院教师主导编写的团体标准《短途运输客票技术规范》、《载重平衡代理服务资质评估》已分别于 2022 年 12 月、2023 年 5 月发布实施。

（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）

1. 软硬件投入

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。实训室设有 52 个工位，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；学校升级的两个校内实训基地可实现 100 名实习生同时进行理论-实操训练；广州电盈综合客户服务技术发展有限公司客户服务中心提供运营面积 5800 平方米，共 1100 个工位，可用于产业学院学员的校外实践；

2. 地方政府支持

广州民航职业技术学院民航运输专业于 2021 年获得广东省高水专业群建设立项（省级）；2022 年获得广东省民航运输服务专业教学资源库立项（省级）。

（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）

1. 组织保障

自组建产业学院以来，成立了民航智能客服产业学院理事会，由学院领导和企业领导组成，每年召开两次以上理事会会议，对产业学院进行顶层设计，形成共建共管的组织架构，建设科学高效、保障有力的制度体系，充分考虑航空公司客户服务工作特点，增强“自我造血”能力。

2. 政策保障

学院大力度鼓励产业学院发展和创新，对批准立项的产业学院建设，学校在人才培养、教师发展、兼职教师评聘、人事管理、招生等方面给予有关政策支持，如产业学院运行管理制度，产业学院实践教学管理制度，产业学院运营经费项目资金管理制度，产业学院继续教育项目经费管理办法，立项与实施管理制度，产业学院教学评价与监控制度，校企合作成果评价与激励制度，师资培训与职员培训制度等。

3. 经费保障

按照学校相关财务制度，坚持突出重点、资源共享、勤俭节约、讲究实效的原则，建立监控审查机制，充分保证资金使用效率。依托校企深度融合共同进行技术开发、人才培养、产业学院建设等方式，引进企业设备和资金，保证企业提供建设经费足额到位。主要合作企业在前期投入大量资金用于软硬件设施的建设；通过协议等形式完善“校中厂”日常运行所需费用。

4. 建立激励与惩罚机制

产业学院按照分级管理、责任到人，层层落实产业学院建设目标和任务，组织开展跟踪和监督指导。学校方面全力保障“校中厂”的日常运行，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

1. 总体目标

经过三年左右时间(2023年-2025年),围绕粤港澳大湾区现代航空产业,将现代航空产业学院建设成为省高职教育示范性产业学院,优化产业学院专业结构、增强办学活力,探索产业链、创新链、教育链有效衔接机制,建立新型信息、人才、技术与物质资源共享机制,完善产教融合协同育人机制,创新企业兼职教师评聘机制,构建高等教育与产业集群联动发展机制,打造融人才培养、科学研究、技术创新、企业服务、学生创业等功能于一体的示范性人才培养实体,为职业教育产教融合提供可复制、可推广的新模式。培育具备较高的政治觉悟、良好的服务意识、高超的业务技能型人才,推动高职院校人才培养供给侧与粤港澳大湾区民航产业需求侧紧密对接,培养符合粤港澳大湾区民航产业高质量发展和创新需求的、立足湾区服务全球的高素质民航客户服务人才。

2. 具体目标

《职业教育产教融合提升行动实施方案(2023-2025年)》聚焦难点堵点问题,力争实现“三个提升”,为产业学院的建设发展指明了方向。

(1) 专业体系建设目标

职业教育人才培养必须以产业需求为导向。产业学院具有结合了企业对于市场

需求变化的敏感度及学校完善的教育体系的优势，能在第一时间根据市场需求对产业发展作出调整，切实做到“学科跟着产业走、专业围着需求转”；

(2) 实训水平提升目标

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；

(3) 校企深度融合目标

通过相关政策对产业学院建设的大力支持，积极推进产业学院建设，寻求更加适用、切实可行的校企合作形式，在保障产业学院顺利运行、为社会培养更多“产业型”人才的同时，总结出可实践、可推广的产教融合形式。

(二) 建设思路

1. 人才培养：打造智慧民航服务专业人才培养高地

贯彻落实习近平总书记“坚持正确办学方向，落实党的教育方针，加强高素质教师队伍建设，培养有历史感责任感、志存高远的时代新人，为实现中华民族伟大复兴提供有力人才支撑”的重要指示精神，更好地为民航运输业培养德智体美劳全面发展的新时代客户服务专业人才；

2. 社会服务：打造现代民航运输服务专业社会服务高地

发挥广州民航职业技术学院底蕴深厚、学科专业丰富齐全、教学科研人才济济的显著优势，以航空运输业需求为导向，依托民航运输、电子商务、会计等优势专业(群)，集合紧密对接智慧民航、智能客服的专业人才队伍，构建校、企、协深度合作平台，促进产、学、研、转、创，用协调融合发展，提高航空公司客户服务水平，推动旅客服务智能化发展，为建设“交通强国，民航新篇章”、粤港澳大湾区航空运输产业发展作出更大贡献；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；

3. 经验总结：探索政校企深度融合可实施、可推广的协作策略

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。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；

4. 研究输出：建设服务行业、服务地方产学研合作平台

在“民航智能客服产业学院”平台基础上，进一步总结经验，强化目标导向，大胆创新管理体制与运行机制，推行校企共同管理、共建专业、共设基地、共组团队、共享资源、共创成果、共育人才、共担责任，以创新推动民航智能客服产业学院的科学构建、顺畅运行、高效服务；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

在“民航智能客服产业学院”平台基础上，进一步开展建设“民航智能客服产业学院”建设工作，具体建设内容主要包括：

1. 完善校企融合管理体制机制

初步确定以广州民航职业技术学院、广东南航电子商务有限公司为联合责任主体、多元主体协同的共建共管的组织架构，协商成立理事会、管委会专业建设委员会、校企合作委员会等管理机构，充分赋予以理事会授权下的院长人权事权、财权行使职能，建设科学高效、保障有力的制度体系。

2. 全面加强高水平专业团队建设

对接航空运输业、旅游服务业，培育建设产业急需的优势特色专业；坚持知行合一、工学结合，校企共同开展相关专业建设，共同实施教学改革；全面推行“校企精准对接、精准育人”模式，深入开展2项民航运输服务相关专业1+X证书制度试点；学校与合作单位共同组织开发不少于5门课程和5本专业教材，现代学徒制、订单培养在校相关专业学生规模占比30%以上，行业企业一线兼职教师承担的专业课教学任务授课课时占学校专业课总课时的20%以上；

3. 培养“双师型”教师队伍

继续坚持行业企业高技能人才、优秀管理人才专职任教的有效路径；设置产业

导师岗位，完善民航运输服务专业兼职教师引进与使用机制；开展校企导师联合授课、联合指导，打造高水平专业教学团队；依托合作单位建设教师企业实践基地，建立产业学院教师工作室，强化落实教师到企业实践和轮训制度；建设期内，保证30%以上的专任教师到合作单位实践锻炼，来自合作单位的兼职教师占比不低于专任教师总数的30%：

4. 校企共建现代化实习实训和创新创业教育基地

继续实施学院“引校进企”“引企驻校”“校企一体”等模式，建设校企共同投入、辐射区域、服务民航运输服务相关专业学生培养和员工培训的综合性、开放性高水平产教融合实训基地；与合作单位共建创新创业实践教育中心或基地，共同开发民航运输服务领域创新创业课程和教学内容，为民航运输业服务质量提升提供全方位服务支持；

5. 搭建服务地方产学研合作平台

联合合作单位共建技术技能创新平台、专业化技术转移机构和大学科技园、科技企业孵化器、众创空间等产学研服务平台，有效支撑区域重点航空运输产业发展，服务地方航空公司、机场等相关企业服务质量提升，促进航空服务智慧化、智能化。建设期内，加强继续教育等方面工作保证非学历培训到款额不少于10万元；横向应用技术研发项目入帐经费总额不少于20万元。

（四）建设计划

项目建设期为三年，具体实施计划如下：

1. 第一阶段建设

2023年1月至2023年8月

在原管理模式基础上，通过对民航智能客服产业学院管理体系及运行机制模式深入研究，优化管理模式，完善管理制度与培养体系。

技能培训300人、开展1+X证书制度试点。

2. 第二阶段建设

2023年8月至2024年9月

技能培训500人、开发3门课程及其教材、订单培养1个班

3. 第三阶段建设

2024 年 10 月至 2025 年 12 月

技能培训 700 人、开发 2 门以上课程及其教材、共建实习实训基地 1 个、非学历培训到款额不少于 10 万元；横向应用技术研发项目入帐经费不少于 20 万元。

（五）保障措施

1. 政策保障

《职业教育产教融合提升行动实施方案（2023-2025）》、《粤港澳大湾区发展规划纲要》、《国务院关于促进民航业发展的若干意见》等文件精神，都为做好民航智能客服产业学院的建设发展提供了保障。同时申报单位也制定出相应的政策措施和提供资金保障，因此可确保本的建设顺利进行和圆满成功。

2. 组织保障

成立“政校企”联合的民航智能客服产业学院建设领导小组，负责项目的计划、组织、协调、指导。成立“产业学院”建设领导小组，具体负责开展产业日常工作，负责总体建设规划拟定建设任务，编制年度建设计划和年度工作目标，制定工作措施，统筹推进实施开展建设任务完成质量监测评价等工作。在国家、省相关部门的指导和支持下，加强与地方、科研院所、行业企业、兄弟院校的合作，统筹办学资源，协调推进项目建设。加强顶层设计与宏观调控，营造良好的协同服务环境，为民航高质量发展建设提供坚强支撑，确保建设目标的实现。

3. 运行保障

通过协议完善保障产业学院运行的资金来源。强化预算管理，提高资金使用效率。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；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；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.形成科学合理的组织构架

依托民航智能客服产业学院，创新管理体制机制，形成科学合理的“政校企行”合作单位共建共管的组织架构，探索管理模式，建设管理制度并有效发挥作用。

2.加强高水平专业建设

对接航空运输业、旅游服务业，培育建设产业急需的优势特色专业；坚持知行合一、工学结合，校企共同开展相关专业建设，共同实施教学改革；全面推行“校企精准对接、精准育人”模式，深入开展2项民航运输服务相关专业1+X证书制度试点；学校与合作单位共同组织开发民航呼叫中心实务、民航客户关系管理等5门课程和5本专业教材，开展多元化人才培养，现代学徒制、订单培养在校相关专业学生规模占比30%以上，行业企业一线兼职教师承担的专业课教学任务授课课时占学校专业课总课时的20%以上；

3.打造高素质“双师型”教师队伍

建设期内，30%以上的专任教师到合作单位实践锻炼，来自合作单位的兼职教师占比不低于专任教师总数的30%，依托合作单位建设教师企业实践基地，建立产业学院教师工作室(坊)，全面落实教师到企业实践和轮训制度。

4.创新实训基地建设

校企共建实习实训和创新创业教育基地1个，实施完善“引校进企”“引企驻校”“校企一体”等模式，与合作单位共同开发创新创业课程和教学内容，共同推进创新创业训练项目的实施。

5.搭建产学研服务平台

有效支撑区域重点航空运输产业发展，服务航空公司、机场等相关企业服务质量提升，建设期内，非学历培训到款额不少于10万元；横向应用技术研发项目入帐经费不少于20万元。

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：