

北京华航航空服务有限公司
参与高等职业教育人才培养年度报告（2019）

北京华航航空服务有限公司

二〇一八年十二月

目 录

一、公司简介与合作渊源	1
二、校企合作宗旨	1
三、优势资源整合	2
四、校企合作内容	2
(一) 共建实训基地	2
(二) 共同制定航空专业人才标准	6
(三) 参与航空专业课程体系建设	8
(四) “校企双主体”人才培养模式	10
五、参与学校教学的成效	12
(一) 师资队伍水平提高	12
(二) 人才培养质量提升	13
(三) 学生就业率提高	13
(四) 学校办学条件改善	14
(五) 企业员工素质提高	14
(六) 校企服务社会能力增强	14
六、校企合作存在的问题	15
七、校企合作规划	15

北京华航航空服务有限公司

参与高等职业教育人才培养年度报告（2019）

一、公司简介与合作渊源

北京华航航空服务有限公司（以下简称“华航航空”），

“华航航空”自成立以来，一直以诚实守信、优质服务为宗旨，主要业务涵盖：国际、国内航空客运服务，国际、国内 VIP 商旅服务，劳务派遣及留学生出国咨询服务，出入境咨询服务，通航旅游投资开发与运营管理服务，航空人才培养，航空技能实训服务等。先后与多家国际、国内航空公司签订了合作协议，同时与国家机关、企业、学校、社会团体、外国商社等单位建立了良好的合作关系。

“华航航空”作为行业企业，下设航空港建设发展部、航空客运服务部、航空旅游管理部、技术研发部、航空教育事业部等部门。在民航业实行“国家监管，企业经营”的管理理念下，“华航航空”将在这一正确方针指导下，不断创新探索新的发展思路。

当下我国民用航空事业快速发展，作为民航服务体系重要环节的民航运输业务量同时持续增长，为保障航空运输企业的用人要求，“华航航空”在航空市场人才紧缺，各大院校学生就业难的情况下按需培训，保障学生就业与企业用人的供需平衡，为建设民航强国添砖加瓦。

为了解决产能扩张带来的人才需求，北京华航航空服务有限公司在航空人才储备和培养方面启动了校企合作计划。东营科技职业学院以其多年的办学历史、一流的办学条件及良好的社会影响力，成为北京华航航空服务有限公司首批合作院校之一。

二、校企合作宗旨

本着校企合作办学、合作育人、合作就业、合作发展的原则，充分发挥企业和学校资源优势，为民航业培训、培养、输送高素质的技能型人才，同时帮助东营科技职业学院提升航空专业教学水平，增加学生的就业渠道，合作双方建立长期稳定的全方位、多层面的校企合作关系。

三、优势资源整合

企业优势：北京华航航空服务有限公司作为行业企业，同时作为“中国航协”的委托培训机构，具有民航客运、货运岗位资格证的独立教考权利，能够培养学生从事中国民航客货运国际、国内工作的业务能力；教育部拥有民航专业化的教师团队，团队教员均为“双师型”教师，既有教育工作经验同时也获得航空行业教师资格、教员资格的认证，有独立开发的航空教育实训类全套书本教材，民航教学系统，在航空院校职业教育方面给予了有力保障，让学生学有所长，学有所用，为校企合作项目提供大力的支持，同时航空人才需求为校企合作定向班学生提供了最佳的实习机会和就业渠道。

学校优势：东营科技职业学院成立于 1985 年，是经山东省人民政府批复，教育部备案的一所全日制普通高等职业院校。学院坐落于黄河入海口的全国百强县——广饶县，区位优势明显。学院办学条件优越，新校区正在建设中，占地 1357 余亩，投资 13.5 亿元，建筑面积 32.4 万平方米，容纳全日制在校生 12000 余人，各类培训每年 5000 人次以上。新校区高点定位，建成后将成为一所功能齐全、设施先进、环境优雅，集教育教学、生产实训、科研孵化、社会培训于一体的现代化高等职业院校。

近年来，学校积极推进教育教学改革。先积极推进基于工作过程项目化课程改革，推进线上线下混合教学改革。工学结合人才培养模式和能力本位的课程体系逐步健全；立项省级资源共享课程 10 门，校级精品课程 27 门。以教学改革为依托，积极推动教科研工作。共发表学术论文 188 篇，开展课题研究 56 项，获得国家级省级大学生技能大赛奖项 80 余项，获准了全国机械行业、化工行业职业技能鉴定点资格，毕业生就业率一直保持在 98%以上，为区域经济社会发展做出了积极贡献。

四、校企合作内容

（一）共建实训基地

1、以航空实训中心建设为载体，校企共同建成了实践教学、专业培训、职业技能鉴定于一体的综合性、开放式的校内实训基地。主要有机场地面服务实训中心（票务部实训、客运实训、货运实训），客舱实训中心、形体训练室、

化妆室等硬件条件，满足专业学生实践要求，并熟悉航空服务的业务流程和工作要求。此外，加强学生的技术能力培养，提高学生的技术应用能力，考取相关职业技能证书，如国内客运证、国内货运证等。



图 1：校内实训基地建设

表 1 校企共建航空专业实训基地情况汇总表

实训室名称	主要设备	台(套)数	主要功能	建设情况
形体训练室 (100m ²)	音响设备	1	礼仪训练;形体塑造训练,才艺、舞蹈等实训	建设完成投入使用
	投影仪	1		
	储物柜、更衣室	2		
	健身设备(镜子、教学光碟等)	2		
	空调、饮水机	1		
化妆室 (80m ²)	化妆台	20	化妆、发式、服饰及色彩搭配等训练	
	方凳	40		
客舱服务实训室 (150m ²)	B737-800 的客舱服务模拟训练器	1	开展乘务员岗位技能培训、急救事件处理训练等实训项目	
	机上餐车	1		
	机上广播用品	1		
	安全演示用品	1		
计算机模拟实训室 (120m ²)	计算机	40	各专业相关课程软件模拟训练	
	服务器、交换机、稳压器	1		
	控制软件、服务软件、数字资料库	1		
	空调、交换机	2		
机场地面服务实训中心 (150m ²)	售票实训	订票柜台、PC 机	1	电子售票系统模拟训练
		行程单打印机、行程单耗材	1	
		模拟订票软件	1	
	客运实训	计算机	9	实现票务训练、值机训练、行李运输、飞机载重平衡实训
		行李称重传输带、大件行李安检台	8	
		登机牌打印机、行李牌打印机	1	
		行李牌、登机牌	1	
		登机口阅读器、台式登机口阅读器	1	
		值机柜台、登机柜台	1	
	安检实训	脱机离港软件、登机口模拟软件	1	安全检查训练
		安检门、安检柜台、PC 机	1	
		手提安检探测器	2	
	货运实训	安检 X 光机	1	货物收运、运送、交付训练
		传送带	1	
		货架、托盘、拖斗	2	
航空集装设备、票证打印机		1		
打包机		5		
	民航货物运输软件	1		
体能训练中心 (100m ²)	动感单车	20	体能训练	
	仰卧起坐板	20		
	瑜伽垫	30		

	瑜伽球	15		
	握力器等	30		
问询台 (20m ²)	前台	2	查询各大航班信息、 天气情况、流量管控 情况、机场各个流程 等问题	
	电脑	2		
游泳馆 (300m ²)	游泳圈	20	水上紧急情况训练	
	逃生工具	10		

2、为了强化航空实训中心管理，提高设备使用效率，企业派出专家对实训中心管理人员进行培训。重点在实训中心的使用、维护、开发以及科学管理能力的培养，全面提高管理人员的整体素质。

表 2 管理人员培训情况

序号	培训内容	时间	地点	人员
1	实训中心管理人员培训	2017.10	实训楼 107	航空实训中心管理员
2	实训中心功能讲解与演示	2017.11	航空实训中心	航空与旅游学院教师
3	实训中心运行	2018.05	航空实训中心	航空与旅游学院教师
4	实训设备使用操作	2018.06	航空实训中心	航空与旅游学院教师
5	安全工作培训	2018.10	实训楼 107	航空与旅游学院教师

3、企业购置设备

通过实训基地建设，企业购置了客运实训室和形体实训室的设备，包括投影仪、电脑、形体镜等一大批有利于技能训练、能够开展社会服务的设备，提高了学校专业的技术服务能力与水平，同时也提升了学员的实训效果。设备的采购补充了学校原有不足，极大提高了学生的就业竞争力和专业能力。设备采购统计表如下表 3。

表 3 校企共同购置设备统计表

序号	设备名称	规格型号	数量	主要用途
1	投影仪	BS5050	1	实训教学
2	电脑	DNKZ-B	41	实训教学
3	形体镜	XTF-HK	10	形体训练实训

（二） 共同制定航空专业人才标准

校企双方经过多次召开研讨会，参会人员有学校李金盛副校长、孟金明副院长、邱淑凤老师、王新娟老师，华航教育部温振军总经理等老师，共同制定了航空专业人才培养标准。



图 2：校企工作人员共同研究航空专业人才标准

1. 培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技双修、全面发展，熟悉航空服务的业务流程和工作要求，以及有关的政策和法规的能力，掌握航空专业必备的基础理论和专业知识，能够从事空乘、空勤服务、机场地面服务、机场安检、客票销售、值机、要客、监护等一线工作，具有良好职业道德和职业生涯发展基础的高层次技术技能人才。

2. 职业面向

（1）就业岗位

表 4 可从事的工作岗位

典型工作任务	工作岗位
1. 订座	客票
2. 客票销售	
3. 客票异常处理	

4. 值机	客运
5. 收运、交付行李、异常处理	
6. 问询、引导、特殊旅客服务	
7. 民航运输预配、结算	
8. 货物收运、检查、称重、清点、填单、计算运价、收费	货运
9. 货物入库、理货、保管、表价、装卸	
10. 提货通知、交付货物、费用处理。异常处理	
11. 行李安检	安检
12. 旅客安检	
13. 货物安检	
14. 客舱设施设备使用	空乘
15. 客舱紧急安全救护	
16. 客舱服务流程与规范	
17. 一线现场管理	客服
18. 客户服务技能与规范	

（2）就业范围

就业方向：民航地面服务、民航空中服务、机场地面相关配套服务方向。

主要就业单位：全国各大航空公司、各大机场及客、货运代理公司等。

3. 人才培养规格

（1）专业能力

- ①具有胜任乘务工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识；
- ②具有客舱服务设备使用等方面的知识；
- ③具有客舱旅客服务方面的知识；
- ④具有紧急迫降等安全方面的知识；
- ⑤具有国内航班、航线等常规知识；
- ⑥具有办理乘机手续的相关知识；
- ⑦具有客票与订座等相关知识。

（2）社会能力

- ①基本素质

a. 思想政治素质：有正确的政治方向；有坚定的政治信念；遵守国家法律和校规校纪；文明礼貌，诚实守信。

b. 科学文化素质：有科学的认知理念与认知方法和实事求是勇于实践的工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

c. 身体心理素质：有切合实际的生活目标和个人发展目标，能正确地看待现实，主动适应现实环境；有正常的人际关系和团队精神；能处理好男女之间的友谊、爱情关系；积极参加体育锻炼和学校组织的各种文化体育活动，达到大学生体质健康合格标准。

②职业素质

热爱自己的本职工作；有较强的服务理念和服务意识；有吃苦耐劳的精神；有较强的与人沟通的技巧；

③方法能力

a. 掌握必备的法律知识及与本专业相适应的文化基础知识。

b. 能够熟练使用各种办公软件，熟悉计算机的相关操作。

c. 具有较强的英语听、说、读、写、译等综合应用能力，能使用英语进行航空接待及相关服务工作。

d. 具备良好的语言、文字表达能力和与人沟通能力。

e. 具有良好的服务意识和较强的应变能力。

f. 具有良好的大局观、统筹协调的能力。

（三）参与航空专业课程体系建设

1. 课程体系

校企双方认真研究了航空专业毕业生的主要就业岗位，系统分析了胜任岗位应具备的知识、能力、素质要求，对接职业资格标准，构建平台加模块的课程体系：以“公共基础课程平台和专业基础平台”为支撑，以专业主干平台课程为重点，以集中实践课程模块强化岗位技能的课程体系。

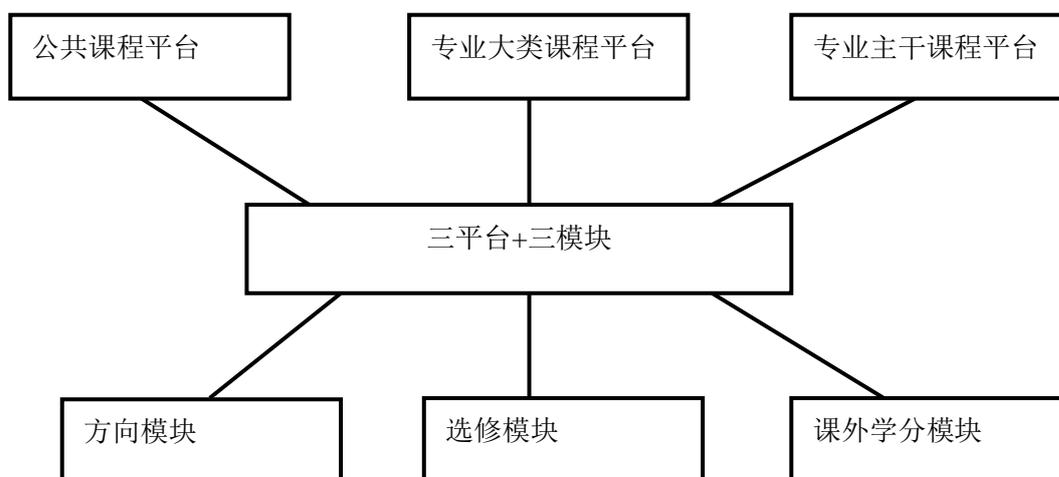
在前期共同制定人才培养方案的基础上，北京华航航空服务有限公司指派经验丰富的“双师型”教员担任专业课程的教学。共同研究设立了旅客运输、

货物运输、安检培训、机场岗位认知、岗位见习、企业顶岗实习、毕业设计等集中实践环节。

表 5：校企共同开发校本教材情况一览表

序号	名称	企业参编人员	学校参编人员	备注
1	形体训练	温振军、孙境悦	孟金明、王新娟	
2	客舱服务	贾庆法、邴贝贝	孟金明、邱淑凤、王新娟	

2. 共同进行课程体系设计



①公共课程平台是学院公共基础课程，包括：《思想道德修养与法律基础》、《高等数学》、《大学英语》、《计算机文化基础》等。

②专业大类课程平台是本专业大类基础课程，包括：《航空运输概论》、《民航基础教程》、《民航服务心理学》等。

③专业主干课程平台是本专业主干课程，包括：《航空公司运营管理》、《民航地面服务》、《民航旅客运输》、《民航客舱安全管理》等。

④方向模块包括两个方向，分别是：空乘方向，课程有《民航乘务员基础》、《民航客舱安全管理》等；地勤方向，课程有：《民航地面服务》、《民航订座系统教程》、《值机与行李运输》等。

⑤选修模块包括公共选修和专业拓展两部分，公共选修由教务处统一安排，专业拓展是《西餐礼仪》、《游泳》、《旅游学概论》。

3. 实践教学体系设计

按照学生的学习特点和职业技能培训规律，构建并实施包括基本技能训练、专业技能训练、综合技能训练和顶岗实习四层的“四阶递进式”专业实践教学体系。通过实训项目使学生做到校内学习与实际工作融通，培养学生实践动手能力，做到系统训练本专业岗位通用技能和专门技能。顶岗实习由专任专业课教师和企业兼职教师共同指导；校内考核与校外考核结合的教学过程，实现课堂学习与实训实习地点的“一体化”教学，实现学院倡导的“学中做、做中学”的实践教学理念。

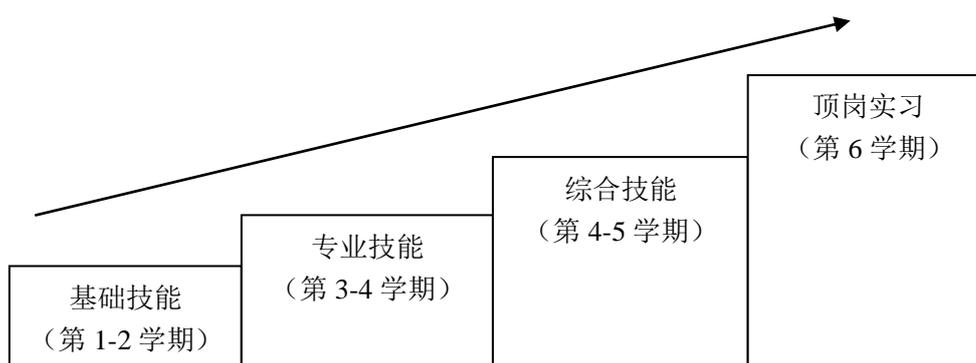


表 6 “四阶递进式”专业实践教学体系

4. 素质教育课程体系

为进一步加强和改进大学生思想政治教育，激发和培养大学生的创新精神、创业意识和实践能力，提高大学生人文艺术素质、身心素质和团队协作能力，引导大学生“养成自觉、学会自理、建立自信、走向自强”，在培养学生专业技能的同时，始终以素质教育为核心，内容主要包括思想政治素质，人文素质、创新创业能力、职业素养、劳模精神和服务精神等。素质课程主要通过开设必修课、选修课和课外学分模块来实施。

（四）“校企双主体”人才培养模式

校企双方经过多次研讨决定采用“校企双主体”的人才培养模式。依托企业和学校两个平台，针对航空专业的人才需求，根据职业岗位（群）知识、能力和素质要求，采取教师与企业技术骨干相结合、学生与员工相结合、教室与实践相结合的培养方式，把职业岗位工作过程融入到专业课程实训、实训和顶岗实习三个实训环节中去，逐步完善紧密校企合作，工学结合人才培养模式。

依托北京华航航空服务有限公司提供的相关教学设施，将现开设的课程结

合企业工作实际和学生就业需求进行整合。将理论课堂教学和实践教学相结合，专职教师和兼职教师相结合，课程开发源于企业的需求，依据企业需要的人才培养规格需求，共同制定教学计划，开发基于工作实际的教学课程，涵盖行业标准、企业服务标准、岗位工作规范等等相关内容，实施教学做一体化。将部分专业课程的教学放到岗位中进行，走工学结合之路。

具体实施采用“八合作”。一是校企共同制定航空人才培养方案。二是利用校企优势互补，开展校企课程对接，共同构建课程体系。三是共同开发专业课程。四是共建教学团队，企业安排骨干教师参与专业课的教学。五是共建实训基地。六是共同教育管理学生。七是在集中实习和顶岗实习过程中逐步实现“现代学徒制”的传带模式，并实现快速顶岗就业。八是计划校企合作完成混合制二级学院的建设和新专业的审批。

表 7 北京华航航空服务有限公司参与航空专业课教学工作人员情况统计表

序号	姓名	性别	出生年月	学历	工作单位	企业职务
1	马骥祥	男	1952.01	北京航空学院（现北京航空航天大学）本科	北京华航航空服务有限公司	教育事业部主任
2	邴贝贝	女	1986.07	山东农业大学 硕士	北京华航航空服务有限公司	教育事业部副主任
3	孙境悦	女	1992.05	山东工艺美术学院服装表演、本科	北京华航航空服务有限公司	教育事业部副主任
4	王国文	男	1976.07	北京交通大学物流工程领域工程、硕士	北京华航航空服务有限公司	教育事业部教员
5	杨振秋	女	1976.07	河北科技师范大学 教育学专业、硕士	北京华航航空服务有限公司	教育事业部教员
6	于海川	女	1969.09	燕山大学物流工程专业、 硕士	北京华航航空服务有限公司	教育事业部教员
7	林小平	男	1979.08	北京物资学院物流工程专业、硕士	北京华航航空服务有限公司	教育事业部教员

表 8 北京华航航空服务有限公司兼职教师任课情况表

课程	总课时	授课时间				授课人	选用教材
		第二学期	第三学期	第四学期	第五学期		
民航旅客运输	30	30				王芊芊	《民航旅客运输》
民航订座系统操作	30		30			王帅	《民航订座系统操作教程》
安全员实操	300			300		赵娜娜	《民航安全员》
客舱服务	60				60	杨振秋	《客舱服务》
机场要客服务	60				60	于海川	《机场要客服务》
危险品运输	60				60	王程	《危险品运输基础知识》

五、参与学校教学的成效

(一) 师资队伍水平提高

利用校企合作的机会，北京华航航空服务有限公司通过共同培养、外派人员授课等多种途径，帮助学校建设一支融教学、培训、技能鉴定、对外服务于一体的专兼结合的高水平“双师型”教师队伍。提供对学校教师的培训，先后有 5 位教师获得了中国航空运输协会客运、乘务教员资格认证。



图 3：学校教师到企业培训认证

表9 教师获得认证情况统计

序号	认证岗位	认证单位	认证时间	认证教师
1	民航国内客运教员 资格证	中国民航运输协 会	2017年5月	王新娟、王婧
2	民航乘务教员资格 证	中国民航运输协 会	2018年11月	邱淑凤、李敏、张丽霞

(二) 人才培养质量提升

校企合作工作的顺利开展，使学生贴近工作一线，获取最直接有效的职业岗位经验和知识，实现从学校到社会、从理论到实践、从模拟岗位到实际工作岗位的无缝对接，培养了学生团队协作精神，使得学生能较快的适应工作岗位和专业工作需要。在各级各类大赛中，多名学生凭借自身的优异技能水平获得了良好的成绩。

表10 航空专业学生大赛获奖情况统计

序号	技能大赛名称	参赛项目	获奖等级	获奖数目	获奖学生	指导教师
1	第四届“科技创新杯”竞赛	技能大赛	团体一等奖	1	徐艺丹、臧梦、陈志莹	孟金明、王新娟
2	山东省第三届大中专学生社团节	诗歌朗诵大赛	团体二等奖	1	王琳、郑佳胜	孟金明、姜金三
3	东营市大学生创新创业大赛	“校园无忧”	三等奖	1	褚福章、徐猛、王琳	张瑜、姜金三
4	第二届石家庄志在蓝天航空人才推介大赛	民航礼仪	团体一等奖	1	吴倩、贾文娟、许金爱、刘哲、赵晋彤、李晓亚	孙境悦
5	第三届航空服务礼仪暨民航知识技能大赛	服务礼仪	团队一等奖	1	李晶晶、李晓亚、张妞妞、丁颖	孙境悦
			团队三等奖	1	褚福章、史家瑞、吴涛	
6	第九届山东省大学生数学竞赛(专科组)	数学	一等奖	1	赵磊	李国林
			三等奖	1	孙亚宁、孟庆瑞	关晓秋
7	全国英语演讲大赛(山东赛区)	英语	二等奖	2	郑佳胜、朱容瑾	张瑜

(三) 学生就业率提高

通过校企共建，不仅改善了学生的实习、实训条件，而且通过与企业“订单式”培养，有效的提高了学生的就业率。实训基地建成后，以订单形式与企业合作培养的学生广受好评与青睐，就业率达到 99.9%。

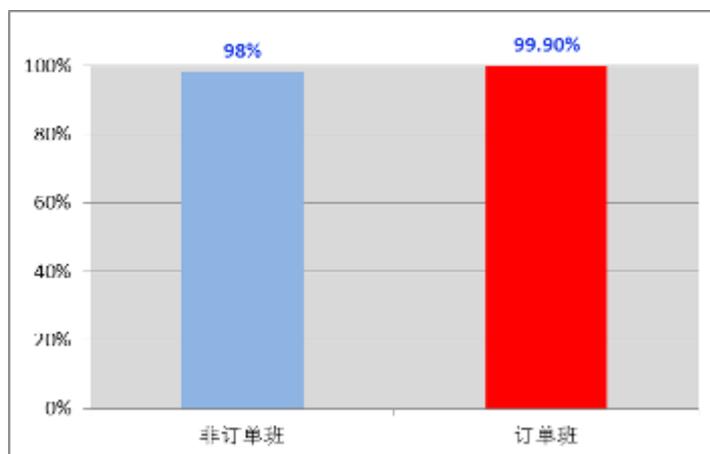


图 5：校企合作非订单班与订单班就业率比较

（四）学校办学条件改善

校企共建航空实训中心对学生实习实训发挥了巨大的作用，同时也为本地服务行业的发展做出了应有的贡献，搭建了“教学改革示范平台，校企融合的实践平台，社会培训的服务平台”。

（五）企业员工素质得到提高

通过实训中心培训，培养教师骨干 6 名，新员工入职培训 30 人次，在校企合作过程中，多名企业的教员在校内外实训基地兼课指导，他们的理论及解决问题的能力不断提高。

（六）校企服务社会能力增强

通过校企共建，社会培训能力显著提升，由原来年培训 102 人次上升到年培训 280 人次、人均实训学时由原来的 180 学时增加到 320 学时。先后开展了民航客运、货运、安全员、客舱资格证培训等工作。

表 11 教师技术服务及社会培训情况

序号	技术服务项目名称	人次	效果	时间
1	华航航空入职前技术培训	30	全部达到企业考核标准	2017.9.1-30
2	民航客运教员培训	52	全部达到企业考核标准	2018.4.10-25
3	民航客舱乘务教员培训	65	全部达到企业考核标准	2018.11.12-27
合计		147		

六、校企合作存在的问题

- 一是实训基地的运行体制还需进一步创新；
- 二是企业兼职教师由于工作的关系，在时间上不能很好的保证教学安排；
- 三是航空实训教学区还有待进一步建设。

七、校企合作规划

- （一）进一步深入研究混合所有制二级学院的运行管理体制，深化工学结合、校企合作的人才培养模式，逐步完善校企合作管理办法，逐步形成学习、培训、科研等多功能的运行体制，提升实训基地服务周边地区经济发展的能力；
- （二）进一步强化学生实践的过程监督和考核管理，提升学生的实践效果；
- （三）通过校企合作等多种途径，多管齐下，力争将航空实训基地建成教学、科研、培训为一体的更加完善的实训教学区，满足学生实训、企业进修、服务社会的需求。

北京华航航空服务有限公司

二〇一八年十二月