



星铁航（江苏）教育科技有限公司 参与高等职业教育人才培养

年度报告 (2022)

学校：苏州农业职业技术学院

企业：星铁航（江苏）教育科技有限公司

2021 年 10 月 15 日

目 录

一、 企业概况.....	1
1. 企业规模.....	1
2. 企业治理.....	1
3. 参与职教条件.....	1
4. 企业沿革.....	1
二、 参与办学.....	2
1. 参与办学的形式.....	2
2. 取得的成效.....	2
三、 资源投入.....	2
1. 经费投入.....	2
2. 人力资源投入.....	3
3. 产教研基地投入.....	3
四、 参与教学.....	3
1. 专业建设.....	3
2. 学生培养.....	4
3. 学生实习、就业推荐.....	5
4. 组建礼仪队.....	6
五、 助推企业发展.....	7
1. 企业师资队伍建设.....	7
2. 企业研发能力.....	7
3. 效益提高.....	7
六、 服务地方.....	7
七、 保障体系.....	7
1. 院校治理.....	8
2. 政策扶持.....	8
八、 问题与展望.....	10
1. 存在问题.....	10
2. 面临挑战.....	10
3. 展望未来.....	10

一、企业概况

1. 企业规模

星铁航（江苏）教育科技有限公司成立于 2017 年，注册资本 1000 万人民币，公司地址：南京市栖霞区和燕路 371 号东南大学科技园，法人代表徐同海，公司类型为有限责任公司。目前省内已与多家高校合作，如：江苏旅游职业学院、江苏食品药品职业技术学院、中船澄西高级技术学校等，合作专业学生近 2000 人。具有乘务飞行岗位经验师资 20 余人。2020 年 6 月注册了全资控股子公司华礼文化发展有限公司，拥有“华礼之韵”品牌商标和版权，2021 年在苏州金鹰国际购物广场开设了第一家“华礼之韵”连锁场馆，面向社会开展中华礼仪培训及传统文化传播。

2. 企业治理

星铁航（江苏）教育科技有限公司是在教育改革新形势下成立的，致力于培养航空、高铁等专业技术技能人才的教育平台服务机构，秉承“服务学生、服务高校、服务企业”的核心战略理念，依托完善的服务流程和管理体系，为国内高等职业院校输出特色专业教育解决方案，深化产教融合，促进教育链、人才链与产业链、创新链有机链接，立志成为中国教育改革和融合服务模式的践行者。

3. 参与职教条件

星铁航（江苏）教育科技有限公司携手多家民航合作企业（东方航空公司、吉祥航空公司、春秋航空公司、金鹏航空公司、海南航空公司、南京禄口国际机场、无锡硕放国际机场等）；拥有 30 余名一线岗位经验的师资团队；贴合现代岗位培养要求的人才培养方案、特色课程及特色化管理；符合专业教学、实训的设备及设施；学生实习、就业服务平台；依托“华礼之韵礼仪学训中心”苏州馆为合作专业提供产教研基地。

4. 企业沿革

为了更好的满足民航业快速发展岗位人才需求，服务地方经济建设，为合作企业培养符合现代服务岗位要求的技术技能人才。星铁航（江苏）教育科技有限公司一直寻求院校联合，根据国家相关政策实施校企合作、专业共建，把适时岗位人才培养要求贯穿人才培养过程，多年来为民航业、地方企事业单位培养了近千名民航服务、礼仪服务等技术技能型窗口服务人才。

二、参与办学

1. 参与办学的形式

星铁航（江苏）教育科技有限公司自 2015 年开始与苏州农业职业技术学院探索联合办学，在国际教育学院成立了“星铁航苏农项目部”，进行校企合作、专业共建培养。

2. 取得的成效

双方共同培养了一批优秀学员服务在民航空乘岗位、地勤岗位及企事业单位服务岗位。由同程旅游、腾讯公司、苏州电视台主办的“想飞就飞”国际空乘明日之星大赛，空乘专业学生高宇、丁小路、任文倩包揽了冠、亚、季军；为航空公司培养了近 30 余名空中乘务员，圆了学生的蓝天梦，为机场、高铁站培养了一批优秀服务人员；承担了学校大小活动、会议、接待等礼仪服务；为苏州及至江苏各企业提供了 200 余场礼仪服务。

三、资源投入

1. 经费投入

①星铁航（江苏）教育科技有限公司投入 140 余万资金，装修了 2 间航空专业特色教室、专业化妆室、航空教学、实训舱。



图 1 企业捐赠教学实训舱



图 2 学生在教学实训舱上课



图 3 学生进行妆容实训



图 4 学生教室

②企业每年拿出10万~20万元面向合作学校专业学生设立“星铁航奖学助学基金”，经费的一部分用于增设奖学金，奖励每学期成绩优异和进步明显的学生（每学年一等奖学金为5000元，二等奖学金1000元；经费的另一部分用于贫困学生助学金每人1000元，帮助贫困学生完成学业和实习就业。）

2. 人力资源投入

企业组织教师团队全程参与合作专业学生培养过程，邀请航空公司等企业专家参与制定人才培养方案及实施，聘请航空公司专家、化妆师、中国民航大学教授来校开展讲座；3名多年空乘飞行岗位经验的退役人员驻校完成专业课程教学及实训，每年教学、实训课时达634学时；聘请退役军人2名驻校完成特色化管理（晨练礼仪操、队列、体能训练）凸显专业特色，通过日常训练培养学生职业化素养，提升学生综合能力；组织学生到中国民航科普馆、无锡硕放机场参观学习；邀请海南航空入校招聘2场次，吉祥航空公司入校招聘1场次，机场等企业入校招聘5场次。

3. 产教研基地投入

因疫情影响，全球航空业受创，航空公司乘务岗位招聘大幅减少，专业学生基本不能到航空公司实训，学院与公司积极探索拓展专业学生实训就业岗位，经研究决定公司2021年在苏州金鹰国际广场投入90万建设合作专业产教研基地—华礼之韵礼仪研训中心，对社会开展礼仪培训，为专业学生提供专业技能训练和专业实习，为部分学生拓展礼仪培训师岗位就业，同时也为其他学生日后参加航空公司面试提升专业技能。



图5 学生在产教研基地进行礼仪展示 图6 学生在产教研基地进行礼仪展示

四、参与教学

1. 专业建设

企业与学院根据岗位人才培养要求多次协作修订空中乘务专业人才培养方案，共同制定教学标准和培养目标，更好的培养出符合现代岗位要求的技能型人才。（详见附表）。

2. 学生培养

合作后企业方针对专业学生开展了暑期训练营活动，对学生的专业技能进行了强化训练，通过实践和技能训练，提升学生的整体精神风貌、加强学生对职业的认知和认同感，开阔了学生的知识面；训练期间学生风貌成为学校的一道靓丽风景线，得到了校领导的高度赞扬。



图7 暑期训练营活动

举办了第一届“星铁航杯”技能大赛。比赛项目：仪容仪表技能赛、专业语言技能、专业知识技能、礼仪、形体专业技能展示四个项目设立个人奖项，礼仪操展示设立团队奖项；经过学生们认真备赛，在该项竞赛中韦业、罗小玉、朱家仪、胡梦飞获得个人优秀奖，刘甜甜小组获得团队协作奖。



图8 我校学生参加第一届“星铁航杯”技能大赛总决赛



图9 邀请原中国民航大学副院长朱沛教授开展讲座



图10 企业教师授课



图11 特色化管理



图12 企业教官授课-体能训练

3. 学生实习、就业推荐





图 13 航空公司、机场、企业来校招聘

4. 组建礼仪队

企业导师团队从 2016 年起在合作专业学生中挑选优秀学员组建礼仪队，礼仪队成员来自合作专业各年级、班级；礼仪老师针对礼仪队制定完善的培训计划，实践

机会；老师和学生的努力训练得到了学院的高度认可，并多次参加礼仪服务，例如姑苏区创新创业总结会、健美操、啦啦操、中外文化艺术节、东山校区茶艺品鉴会颁奖、江苏省农民运动会、等活动。

五、助推企业发展

1. 企业师资队伍建设

企业教师拥有一线岗实操经验但缺乏教学经验，学院为企业教师提供教学培训 2 场，校企多次专业交流研讨，共同打造双师型教师。

2. 企业研发能力

学院与企业联合成立“中华礼仪研训中心. 国际教育学院产教融合基地”，与企业共同研发适合市场礼仪培训课程与课件，并多次指派专业教师到企业场馆指导，实现 2 项以上成果转化。

3. 效益提高

校企合作以来，公司经济效益和社会效益显著提升。一方面通过校企合作专业共建，为企业合作平台输送了大批高素质技能人才。并共同研发了礼仪教学相关课程教学标准，为企业开展社会培训提供了专业保障；另一方面，借助学院在区域知名度和影响力，扩大了企业社会知名度，提高了公司的社会效应。

六、服务地方

随着我国航空产业的不断发展壮大，至 2020 年，运输机场数量达 260 个左右，枢纽机场设施能力进一步提升，一批支线机场投入使用。预计于 2025 年，建成覆盖广泛、分布合理、功能完善、集约环保的现代化机场体系，形成 3 大世界级机场群、10 个国际枢纽、29 个区域枢纽。航空运输服务覆盖面进一步扩大。展望 2030 年，机场布局进一步完善，覆盖面进一步扩大，服务水平持续提升。面对民航业的逐步扩大，空乘服务人才也成为一大空缺，企业与学校合作成立项目部，根据岗位需要调研制定出详细的人才培养方案，确定培养目标以及授课计划，在校期间进行理论知识学习、模拟实操练习以及专业证书的考核，邀请多家航空公司进行校招，为民航行业不断培养输送人才，弥补行业缺口，服务地方经济建设。

七、保障体系

1. 院校治理

采用“人才共育、产教融合、专业共建”校企合作办学模式：

- (1) 校企双方洽谈空中乘务专业合作事宜，签订联合培养合作协议；
- (2) 校企双方根据岗位人才培养要求每年修订空中乘务专业人才培养方案，共同制定教学标准，确定培养目标；
- (3) 校企双方确定专业招生计划，制订培养实施方案和各项规章制度；
- (4) 校企合作开展课程建设、教具开发、数字化教学资源建设、实训设备建设。

2. 政策扶持

《省教育厅关于印发江苏省职业教育质量提升行动计划（2020—2022 年）的通知》中提到，以立德树人为根本、以服务发展为宗旨、以促进就业为导向、以提高质量为核心，推进各层次职业教育协调发展，现代职业教育体系更加完备；健全质量标准体系和评价体系，职业教育类型特征更加凸显；深化产教融合、校企合作，职业教育办学机制更加完善。同时，还公布了《江苏省职业教育校企合作促进条例》，提倡校企合作，促进职业院校和行业企业形成命运共同体。企业聘请的一线空中乘务人员作为讲师，积极响应政策，深化新时代职业教育“双师型”教师队伍建设。

表 1 校企合作专业课程设置

学期	项目名称	课程名称	学习内容	学时
	专业基础课	民航服务礼仪	掌握个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪、餐饮礼仪涉外礼仪和航空服务礼仪的知识，提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。	56
		职业形象设计	具有民航乘务人员必备的审美能力及化妆技巧，熟知职业妆、日妆（四季化妆）、晚妆（冷妆、暖妆）男士化妆等的知识。	28
		民航法律法规	了解航空法的概念、特点、航空法的形成及现代航空法的发展及作用，掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空中交通服务、航空运输通用航空等法规，了解航空器救援和调查、公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。	28
		形体训练	了解形体训练概念及功能的含义，认识形体训练的目的、任务及要求，通过芭蕾、姿态控制和器械的训练使学生掌握正确的体态和站姿，培养优雅的举止，自觉纠正不良姿态，举手投足更加优美、典雅，给人美的感觉。以健美操训练为辅，调整自身协调力。	56

		体能训练	从一般竞技体能和健康体能两个方面,分别就体能形成及增强的基本理论、体能训练的基本方法和手段、体能的恢复、检测及评价等层面,着重突出实际应用性。	56
		民航旅客运输	民航运输基础、民航客票销售、航班的正常运输、特殊运输服务、行李的非正常运输	56
		民航概论	了解民航发展史,对飞机、发动机及电气电子设备和系统基本结构和工作原理有系统;熟知航空气象、空中交通管制、机场、民航运输、适航维修和通用航空等领域的基本知识。	28
2	专业核心课	民航客舱服务英语	掌握乘务员客舱服务的所有流程:包括航前准备、乘客登机、起飞前、乘客舒适、客舱餐饮服务、客舱娱乐服务、免税品售卖、客舱应急程序、乘客答疑、降落前及降落后等主要环节英语。	64
		民航服务与沟通技巧	分别从民航服务过程中出现的不同服务对象、不同服务场景以及可能出现的突发情况等角度课程。拓展民航服务过程中的沟通思路使民航服务人员掌握服务的要领及沟通的基本技能。	32
		客舱安全与救护	舱服务技能概述、客舱服务技能要素分析与基础训练、客舱服务的工作程序、客舱服务技能、客舱安全与旅客管理、客舱中的应急处置、客舱服务模拟训练	64
		航空运输地理	了解地球与飞行的基础知识及其相互联系,航空运输布局情况及有关航空运输地理理论,中国空运地理及重要国家的空运地理、地图与遥感在航空中的应用,并能掌握中国国内和国际各地区的航线及中国民航使用的各型飞机的性能等业务知识。	32
		民航地面服务	了解机场的发展、分类、体制及在国家经济发展中的地位与作用;了解机场部门构成及功能、候机楼管理及流程及机场值机服务,并结合服务流程训练,使学生掌握部分服务技能。	32

		民航地勤服务英语	掌握地勤服务岗位：订票、值机、行李托运、安检、机场检查、特殊旅客服务、航班非正常运行、其他服务、到港后需办理的手续、机场观光、娱乐、购物等使用的英语。	64
		民航客舱服务	了解客舱乘务员的基本要求、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理与乘务员职责、民航客舱服务操作、客舱安全管理、客舱应急处置、重要旅客与特殊旅客服务、民航客舱播音及信息服务等。掌握基本的空客服务、客舱安全及机上急救的技能技巧。	64
	合计			660

八、问题与展望

1. 存在问题

由于民航旅客运输工作的特殊性，会受到天气、地震等不可抗力的影响，自 2020 年，受新冠疫情影响，就业的学生面临比往年更大的竞争。

2. 面临挑战

民航业是与国家经济社会发展息息相关的产业。近年来，随着国际交流合作的日益频繁、国家社会经济的飞速发展、大众远距离消费需求的持续增长，我国民航业成为全球增长最快、最重要的民用航空市场之一。国务院发布了《关于促进民航业发展的若干意见》，明确把民航业定为战略性产业，把发展民航业提升为国家战略。这一政策导向给中国民航事业的发展带来了更多机遇，同时也对民航人才的数量与质量提出了更高要求。后疫情时代，全球人员流动将逐步加大、商务和旅游正逐步恢复，全球航空业面临洗牌，我国航空业也将就迎来更快发展，民航服务人才需求也将增加。

3. 展望未来

(1) 校企合作进一步深化，共建“中华礼仪研训中心”打造国际教育学院产教融合基地。

探索航空+礼仪人才培养相结合，提升空中乘务专业学生的文化素质和修养；对外开展礼仪培训、公益讲座和公益礼仪服务，为合作专业学生实现现代学徒制培养；更好的为学校和社会提供专业的礼仪服务。

(2) 校企合作共同开展深入用人单位参观交流活动

为帮助即将就业的学生尽早实现就业，组织学生赴用人单位（车站、机场）交流考察，同时也让学生对用人单位有一个更直接、更全面的了解，为学生的就业选择提供了方向，使学生对自己的职业规划有更清晰的认识，对促进学生更快更好地就业起到促进作用。

（3）校企合作参与社会实习、实践

安排学生参与社会一些公益、礼仪类活动，通过实践工作，让学生更充分了解用人单位的要求与规则，在实践工作过程中，对所学专业有更深入的了解，同时获得经济收入，使学生有成就感与荣誉感。

（4）联合开发教材，打造精品培训课程

我国民航业成为全球增长最快、最重要的民用航空市场之一，企业用人机制也在不断深化改革，人才培养已经成为制约行业发展的主要瓶颈。看准行业背后的机会，积极行动，把“创新人才培养模式、培养专业服务人才”作为当前的新方向。由企业联合合作学院、行业专家、教育专家共同研发更完善的人才培养方案。