



江苏食品藥品職業技術學院
JIANGSU FOOD & PHARMACEUTICAL SCIENCE COLLEGE

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
报告（2023年度）

二〇二三年十二月

目 录

一、企业概况	- 1 -
二、参与办学	- 1 -
（一）企业参与办学的部门、人员及功能	- 1 -
（二）参与治理情况	- 1 -
三、资源投入	- 4 -
（一）经费投入	- 4 -
（二）师资投入	- 5 -
（三）实训设备投入	- 5 -
（四）课程资源建设	- 6 -
（五）专业建设整体服务	- 6 -
四、参与教学	- 7 -
（一）人才培养	- 7 -
（二）专业建设	- 7 -
（三）课程建设	- 8 -
（五）教材建设	- 9 -
（六）人才质量评价	- 10 -
五、助推企业发展	- 10 -
六、问题与展望	- 11 -

一、企业概况

星铁航（江苏）教育科技有限公司，是在国家改革新形势下成立致力于服务和培养民航、铁路等高端服务从业合格人才的平台机构，成立于 2017 年，注册资本 1000 万人民币，旗下子公司有南京星铁航航空科技有限公司、南京华礼人力资源有限公司，以下简称星铁航教育集团。

集团携手多家铁路、民航合作企业（中国铁路上海局集团有限公司、中国铁路武汉局集团有限公司、南京南高铁站、中国东方航空公司、春秋航空公司等）；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。秉承“服务企业、服务学生、服务高校”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。

为了更好的满足铁路、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高端技能人才。集团一直寻求院校联合，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铁路、民航服务、礼仪服务等高端技能型窗口服务人才。

二、参与办学

（一）企业参与办学的部门、人员及功能

1.参与部门：星铁航教育集团

2.人员组成：星铁航教育集团培训讲师团队

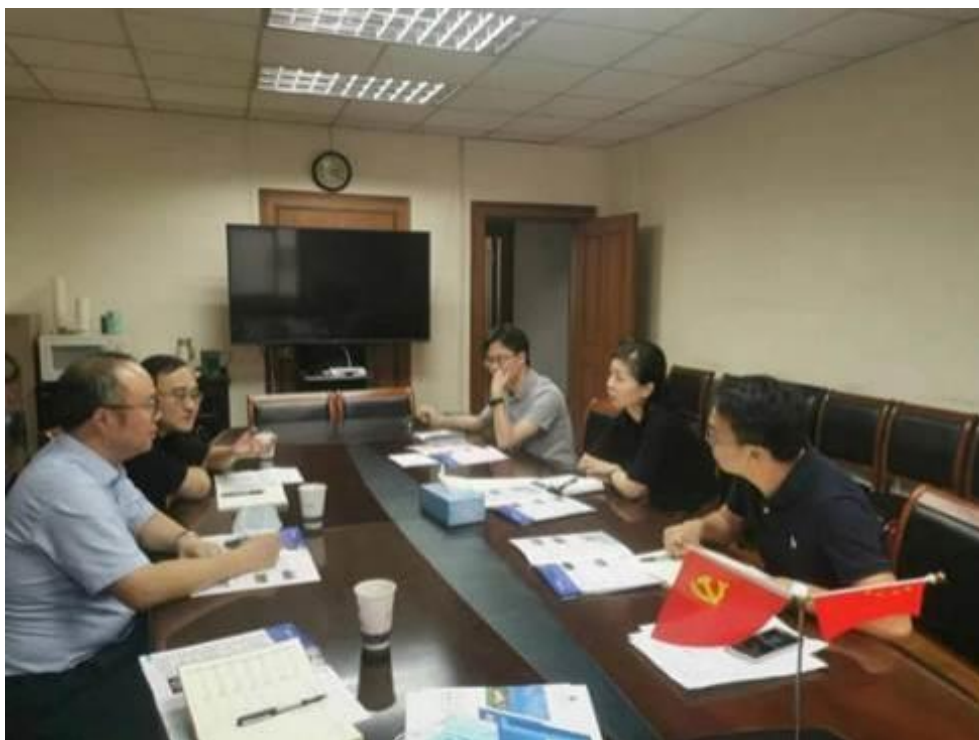
3.主要功能：商谈企业与学校合作意见；安排专职人员授课；参与学校人才培养方案制定；参与管理高速铁路客运服务专业班班级学生；负责实习或见习班学生来公司实习的生活安排；负责学生的工种、岗位的轮岗安排；对学生在公司实习工作进行跟踪；处理与合作院校的意见反馈。

（二）参与治理情况

为了深入贯彻落实党的二十大精神，全面适应经济发展要求，进一步深化产教融合，切实提升人力资源质量，更好的服务于国家航空、铁路产业发展。星铁航教育集团携手合作企业通过深入调研，并与江苏食品药品职业技术学院就 2020 年起开展校企合作事宜进行多次沟通交流，最终达成人才联合培养共识。星铁航教育集团在江苏

食品药品职业技术学院设立“星铁航校企合作项目部”，共同打造校企融合办学标杆项目，更好的服务地方经济建设、服务学生、服务企业。

星铁航教育集团与江苏食品药品职业技术学院开启校企战略合作，在人才培养模式改革、课程建设、师资培养、平台建设、教学资源库建设、学生顶岗实习等方面，做出了积极探索和实践。自开展合作以来，合作企业与公司高层领导多次到学校进行友好交流和研讨，探索校企合作育人模式和途径，为校企深度合作奠定了良好基础。



2023年5月4日，旅游管理学院院长曾雄鸣、星铁航教育集团副总经理徐伟一行赴中国铁路上海局集团有限公司走访调研。曾雄鸣一行与中国铁路上海局集团有限公司企业相关领导展开交流。双方围绕企业岗位需求、毕业生推介、校企合作基地建设等内容深入探讨，就专业建设、人才培养模式、学生就业实习、科研项目合作等方面开展合作交流。



2023年9月20日，星铁航教育集团总裁徐同海、总经理冯文超、副总经理徐伟、教学部路熠等行业企业领导、专家应约来江苏食品药品职业技术学院，共同总结高速铁路客运服务专业人才培养情况。通过听取汇报和审阅人才培养方案，对人才培养目标的描述、毕业要求指标点的划分、课程设置的前沿性及合理性、课程体系的优化等细节方面提出了专业性的指导意见和建议。双方就全面加强“双师”型师资队伍建设，企业组织学校老师到航司、铁路局学习、交流、培训，加强所有合作院校间的互动交流、信息共享，为专业未来发展共同探讨更好的创新模式。



2023年11月2日下午，中国铁路上海局集团有限公司王卫燕站长等相关领导一

行五人来我校考察，酒店学院沈子杨院长、尹恣强副院长等予以热情接待。双方就高铁客运服务专业人才培养及毕业生就业实习开展了合作交流。座谈中，酒店学院沈子杨院长向来宾们表达了欢迎，并介绍了酒店学院在专业设置、人才培养、校企合作等人才培养工作的总体情况。王卫燕站长也介绍了上海局集团有限公司的运营现状、发展前景及用人需求概况，特别是对集团公司的员工待遇、实习生管理、员工晋升渠道等做了重点介绍。随后，考察团实地走访了我校高铁专业实训基地、形体训练室等；还现场考察了高铁 23 级学生的上课情况。

三、资源投入

《交通强国建设纲要》提出，到 2035 年，基本建成交通强国。铁路行业作为国家重要战略产业，是交通强国的重要组成部分和有力支撑。纲要强调要构筑以高铁、航空为主体的大容量、高效率区际快速客运服务，提升主要通道旅客运输能力。完善航空服务网络，逐步加密机场网建设，大力发展支线航空，推进干支有效衔接，提高航空服务能力和品质。提高城市群内轨道交通通勤化水平，推广城际道路客运公交化运行模式，打造旅客联程运输系统，推进出行服务快速化、便捷化。

国家大力培养支撑中国制造、中国创造的交通技术技能人才队伍，构建适应交通发展需要的现代职业教育体系。《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》提出，深化产教融合，深化高等教育等改革，发挥企业重要主体作用，促进人才培养供给侧和产业需求侧结构要素全方位融合。教育部相关文件指出，推进校企深度融合，加快发展新工科，探索以推动创新与产业发展为导向的工程教育新模式。

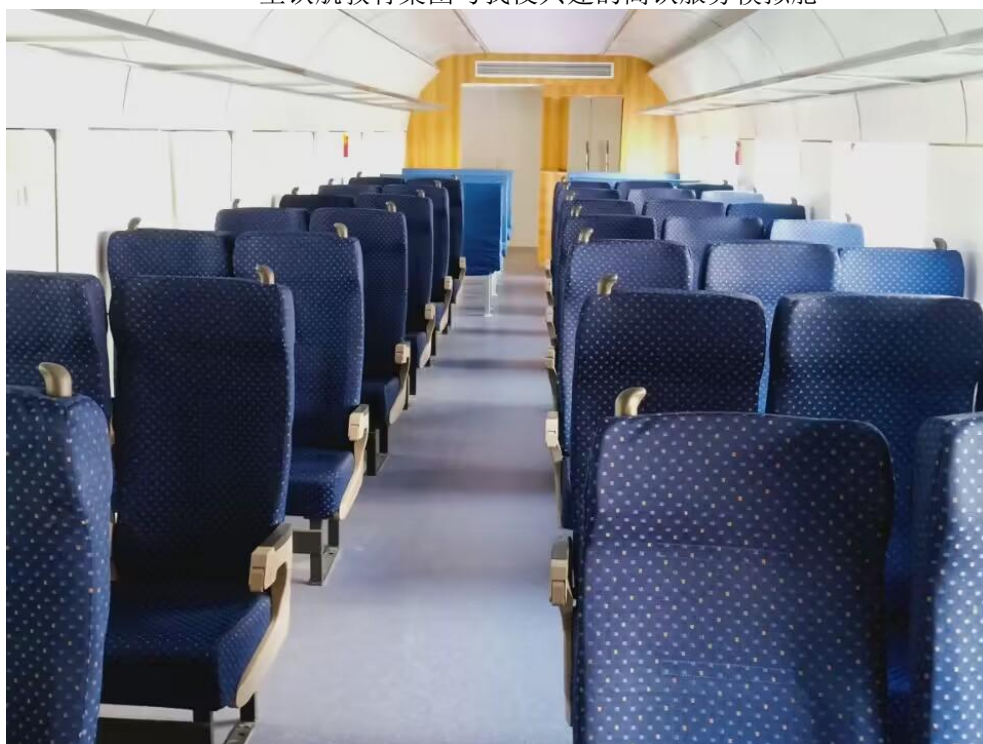
基于岗课融通、校企深度融合原则，星铁航教育集团在参与江苏江苏旅游职业学院人才培养过程中，进行了经费投入、师资投入、实训设备投入、课程资源建设以及专业建设整体服务等。

（一）经费投入

星铁航教育集团与江苏食品药品职业技术学院合作共建高速铁路客运模拟舱，经费投入 100 万元。



星铁航教育集团与我校共建的高铁服务模拟舱



星铁航教育集团与我校共建的高铁服务模拟舱

（二）师资投入

星铁航教育集团携手合作企业组成专业师资力量，每年开展两次针对酒店学院高铁专业的教师的专业培训活动；为顶岗实习学生开展为期3个月的岗前培训活动；参与高速铁路客运服务专业人才培养方案的制定与修订工作。

（三）实训设备投入

星铁航教育集团与酒店学院共建高速铁路客运模拟舱，该舱综合了驾驶舱内部、一等座区域，卫生间区域、消防器材区域，茶水炉区域，门区、二等旅客区域、餐车吧台等部分在模拟舱内，学生可以完成绝大部分的专业实训课程的模拟。



星铁航教育集团与我校共建的高铁服务模拟舱



星铁航教育集团与我校共建的高铁服务模拟舱

（四）课程资源建设

推动校企联合共建共育，星铁航教育集团携手合作企业与我合作建立实习实践基地，深化学生社会实践、项目实习、生涯规划等方面合作。与我合作共建产教融合协同育人基地，将企业前沿技术融入专业课程，共建《高速铁路客运服务礼仪》《高铁形体训练》《高端服务面试规则与逻辑》等课程。

（五）专业建设整体服务

主动服务国家交通强国，与我校的大旅游专业群建设相结合，创新“产教融合、人才培养、‘双师’建设、素质教育”四种模式，与旅游融合发展，推动旅游专列发展，完善客运枢纽交通设施旅游服务功能。弘扬劳模精神和工匠精神，造就了一支素质优良的知识型、技能型、创新型铁路服务劳动大军。建设“党建领航、共同管理、人才培养、技术服务、校企合作、师资队伍、数字校园、国际合作”八大标杆，为我校高速铁路客运服务专业“双高计划”建设的赛道上，跑出了高质量发展的“加速度”。

四、参与教学

（一）人才培养

1.创新了“双校园”“两段式”“双证融通”的人才培养新模式。

将“专业建设融合行业标准、学历教育对接岗位技能”的理念贯穿于人才培养全过程，让学生拥有校内、校外两种校园经历，理论学习、工作实践两个学习阶段，持有学历、岗位资质两类证书。实现了3个结合（专业建设结合行业标准、学业课程结合就业岗位、实践教学结合工程实践），2个对接（对接产业需求、对接行业标准）和1个突破（新时代高铁专业人才培养模式的突破），将学历教育与学生终身发展有机结合，实现了校企人才供需的无缝对接。

2.对照行业标准，结合企业需求，多方协同制定人才培养标准

根据《铁路旅客运输规程》，结合高速铁路客运服务新技术发展需求，征求铁路企业和行业协会对人才培养的意见，与我校共同制定人才培养方案和培养标准，培养具有家国情怀和全球视野、安全思维和工作能力、质量意识和协作精神的铁路服务人才。

（二）专业建设

1.建立了政府指导、行业协会参与、校企共建、校企共管、校企共享的多元协同育人机制。

发挥学校、企业的育人主体作用和行业、政府的指导作用，多方共同制定培养方案和课程标准，校企共同承担教学任务、共建实习实训平台，高校教师定期到中国铁路上海局集团培训锻炼，企业培训人员到学校参与教学管理，学生管理实行“双导师制”，共同建立了深度协同的有效合作机制，打造优势互补、互惠双赢的合作格局。

2.内培外引、专兼结合，建设了行业认可、校企互聘的高素质“双师型”教师团队。

内培外引、专兼结合，促进“双师型”教师团队建设。学校通过访学进修和企业

技术联合攻关提高了教师的科研水平和专业实践能力，通过行业培训和顶岗锻炼提高了理论教师的行业经历；通过铁路企业培训专家走进课堂、管理学生、担任导师等方式弥补了学校教师工作实践能力的不足。落实立德树人，将铁路行业作风融入师德师风建设，培育了优秀课程组和教研室，建成了高层次的“双师型”教师队伍，发挥党员教师团队的示范带头作用，打造了一支具有铁路行业和学科双重背景的校企互聘的高素质“双师型”教师团队。

（三）课程建设

1.落实培养标准，重构课程体系，实践课程对接岗位技能

以“合作办学、合作育人、合作就业、合作发展”为主线，结合实际，采取“校企合作，分段培养”的人才培养模式。坚持以工作过程为导向，以学生可持续发展为基础，针对高铁服务领域需求，按照岗位资格要求，建立了以学习产出为导向的课程体系，模块化设置公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、创新创业和素质拓展等课程，科学制订课程标准和评价体系。理论课程联系实际应用，让学生在实践与应用中掌握理论、提升能力，拓宽国际视野；校企共建课程，将课程项目化，以解决项目问题为教学任务，践行“做中学”的教学理念，培养了学生的专业能力和综合素养；课程中采用源于铁路企业的真实问题和案例，培养了学生解决问题的能力；引入虚拟仿真实验课程，模拟真实高铁运行状态，培养了学生的安全意识和情景意识；将思政课程转为课程思政，加强思政教育，培养了学生的家国情怀。

2.以学生为中心，改革教育教学方式，提高了学生学习效果

以学生为中心，从实际工作任务和案例，采用“任务驱动、教学做合一”工学结合的教学方法，开展基于工作案例的讨论式学习和基于项目驱动的参与式学习，培养了学生解决实际问题的能力。通过专题讨论、情景模拟培养了学生的团队协作精神；通过班级讨论、小组辩论培养了学生的批判性思维；通过项目研究、案例分析培养了学生解决问题的能力；通过自主学习、合作学习、线上线下学习培养了学生自主获取知识的能力和终身学习能力。



学生在高铁模拟舱情景模拟工作场景，开展项目式学习

（四）实训基地建设

学生在第三年的实习实训过程中在中国铁路上海局集团上海客运段、南京客运段、合肥客运段、杭州客运段等校外实习基地进行为期三个月的岗前培训；校外实训基地和实训设备满足了高速铁路客运服务职业技能训练要求，接纳一定规模的学生实习；星铁航教育集团配备了相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有效保证了实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。



高速铁路客运服务专业学生在上海铁路局实习、工作

（五）教材建设

星铁航教育集团与江苏食品药品职业技术学院共建产教融合协同育人基地，将企

业前沿技术融入专业课程，共同培育《高速铁路客运服务礼仪》《高铁形体训练》《高端服务面试规则与逻辑》等教材的开发。

（六）人才质量评价

根据《卓越绩效评价准则》（GB/T19580），将普遍适用于企业的卓越绩效管理模式应用于铁路人才培养，构建由质量标准体系、组织结构、保障主体和运行机制四个方面构成的人才培养质量保障体系。参照《普通高等学校本科专业类教学质量国家标准》多方协同制定人才培养质量标准和质量评价体系，将人才培养标准逐点落实到了专业课程和各教学环节。将“制度保障、过程监控、评价反馈、持续改进”贯穿于人才培养的全过程，解决了人才培养中“学校评价重理论，企业评价重技能”的问题，打造了理论与实践相结合、过程与结果相结合的全方位人才培养质量保障体系。

五、助推企业发展

（一）开展铁路客运服务质量理论和应用研究

星铁航教育集团与我校合作本着优势互补，资源共享，互惠双赢，共同发展的原则，打造为有志投身铁路事业的广大青年发挥才智的平台，造福社会，服务家庭，服务学生的原则，双方建立了紧密的长期的合作关系。在合作过程中为提高服务质量，体现现代服务理念精神，高速铁路客运服务在提升工作质量过程中要全面结合旅客多样化的需求，不断完善当前客运服务质量评价体系，有效强化当前高速铁路客运服务质量，双方开展了铁路客运服务质量理论和应用研究。以马斯洛需求理论为基础，根据当前高速铁路旅客出行需求，建立起多层评价指标体系。

（二）加强校企合作，助推产教深度融合

星铁航教育集团与我校通过校企一体化育人模式，使培养的人才更加适应铁路客运服务一线需要，缩短磨合期，降低企业培训成本，提升了企业竞争力；企校合作培养的员工，熟知企业文化，懂得生产技术，具有良好的文化素养和较强的岗位适应能力，提高了企业职工队伍的整体素质，改善了企业人才结构。企业有需求，职工有热情，培养出来的是走在企业技术前沿、真正用得上的人。由此，更充分激发了企业的育人动力，形成了校企合作长效机制。

（三）校企共同助推地方经济发展

星铁航教育集团与我校开展深度合作。在2023年，高铁服务专业43名学生被南昌铁路局录用，分配在各客运段担任高铁列车员工作，10名同学分配在淮安有轨电车，2名同学分配海南航空，18名同学分配在广州客运段、29名同学分配在杭州

客运段。主要负责高速列车检票、引导乘客上下车、提供行李帮助、解答乘客的问题等工作。

高速铁路客运服务专业毕业生走下课堂、走出校门、走上岗位、走进实战，用扎实的专业知识、全面的业务技能，高质量服务好每一位旅客，服务于江浙沪交通运输服务业的发展。

六、问题与展望

（一）存在的问题

1.如何考核企业员工参与学院人才培养的质量

企业员工按照协议参与校企合作的的教学任务、制定人才培养方案、开发校本教材等，但具体完成质量没有制定考核细则，这个问题不解决会影响双方的合作。

2.如何解决学生在实习过程中的思想问题

学生及早地进入企业接触社会，难免使其价值观产生变化，思想问题就成为顶岗实习教育中的重点和难点，但企业的经营目标和相应的管理制度导致思想教育缺失或跟不上。

3.如何解决合作企业人才流失问题

企业对学校很配合，愿意帮助学生提升职业能力，但学生学习期短，好容易培养出来就流失了。如何建立有效的机制防止人才流失问题是企业在合作过程中面临的重要问题。

（二）展望

星铁航（江苏）教育集团与江苏食品药品职业技术学院合作共建高速铁路客运服务专业，在共同育人、共建基地、共同开发教材与课程、共同开展师资培养、科研、人才技能认证与就业推荐等方面的深度密切合作，公司社会影响力显著提高，业务种类得以拓展，业绩有效提升。

“十四五”期间，江苏食品药品职业技术学院将响应国家大力发展职业教育的号召，与星铁航教育集团深度融合，把握政策机遇，对标竞进、保持优势、补齐短板，持续全面深化教育教学改革，持续实现高质量发展，努力培养更多更好的、符合社会需求的、高素质技术技能人才；通过“订单选拔、校企合力”模式共育优秀高速铁路客运服务人才。