



重庆海联职业技术学院
CHONGQING HAILIAN VOCATIONAL TECHNICAL COLLEGE

企业参与高等职业人才培养
年度报告
(2019)

2018 年 12 月 29 日

上海携程国际旅行社有限公司

参与海联学院旅游管理专业

人才培养质量年度报告

一、企业情况简介



上海携程国际旅行社有限公司（简称携程）是一个在线票务服务公司，创立于1999年，总部设在中国上海，员工超过30000人，目前公司已在北京、广州、深圳、成都、杭州、南京、厦门、重庆、青岛、武汉、三亚、南通等95个境内城市，新加坡、首尔、香港等22个境外城市设立分支机构，在中国南通、苏格兰爱丁堡设立服务联络中心。

2010年，携程旅行网战略投资台湾易游网和香港永安旅游，实现两岸三地的互通。

2014年，投资途风旅行网，将触角延伸及北美洲。

2015年，携程战略投资艺龙旅行网，并与百度达成股权置换交易完成对去哪儿网的控股，同年，携程首次被评为中国最大旅游集团，并跻身中国互联网企业十强。

2016年1月，携程战略投资印度最大旅游企业MakeMyTrip，并在新加坡成立了东南亚区域总部。同年10月，携程加大对北美洲地区的投入，与纵横、海鸥、途风达成合作。11月，携程投资英国机

票搜索平台 Skyscanner（天巡），完成了对海外机票市场的布局。自此，携程完成全球化的相关业务布局。

作为中国领先的综合性旅行服务公司，携程成功整合了高科技产业与传统旅游业，向超过 3 亿会员提供集无线应用、酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅管理及旅游资讯在内的全方位旅行服务，被誉为互联网和传统旅游无缝结合的典范。

凭借稳定的业务发展和优异的盈利能力，CTIP 于 2003 年 12 月在美国纳斯达克成功上市，上市当天创纳市 3 年来开盘当日涨幅最高纪录，目前市值超过 230 亿美元。

今日的携程，在线旅行服务市场居领先地位，连续 4 年被评为中国第一旅游集团，目前是全球市值第二的在线旅行服务公司。

二、培养模式以及具体举措

2018 年初，学院与携程西南客服中心签订校企合作协议，共同开展“中、英文客服”定向培养班，并就学生校外实习实训展开合作。学院先后组织 2017 级旅游管理专业学生前往携程西南客服中心开展定岗实习；组织 2018 级旅游管理专业学生前往携程西南客服中心开展认知实习；并将专业人才培养方案中相应课程以携程中文客服班的形式对实习同学进行课程置换，取得了较好效果。合作期间，学生、企业、学院三方均认可现有合作模式，校企双方领导多次探讨如何进一步加强校企合作，这与总部上海携程国际旅行社有限公司的深度合作打下了坚实基础。



(海联学院与携程西南客服中心校企合作签约)



(海联学院旅游管理专业学生前往携程西南客服中心认知实习)



(海联学院旅游管理专业学生在携程西南客服中心顶岗实习)

2018年12月，在携程西南客服中心与学院共同努力下，学院与总部上海携程国际旅行社有限公司签订了深度校企合作协议。

（一）培养模式

双方采用订单培养模式和辅修课程培养两种模式，实现招生与招工同步、教学与生产同步、实习与就业联体。

1、订单培养模式

双方签订联合招生协议，当年新入学的旅游管理专业新生入学后可自愿与学院和甲方签订校企合作订单培养协议，进入“携程定向班”学习。订单培养班由校企双方共同制订教学计划、实训实习计划；学生的基础理论课和专业理论课由学校负责完成，学生的跟岗（生产）实习、顶岗实习在企业完成，在校期间可根据双方安排参加企业方兼职和寒暑期工作。学生完成学业，成绩合格，毕业后经企业方同意，可自愿入职参加工作，实现就业。

2、辅修课程培养模式

大二在校学生完成教学计划规定课程的同时，可自愿申请参加双方开设并共同管理的辅修课程培养班（包括但不限于“携程英文客服班”），学校和用人单位共同参与管理。学生完成相应培养计划并通过双方的考核后学生可在规定的实习时间赴企业参加实习，实习结束后，通过企业方考核合格者可自愿入职参加工作。

（二）具体举措

校企双方联合招生，共同完成人才培养。通过共同制定人才培养方案、聘请携程员工作为兼职教师完善师资队伍，共同致力于课程开发，课题申报、共建校内外实习实训基地，企业接收学院学生认知实习、跟岗实习、顶岗实习等措施，最终在双向选择下成为企业员工。

1、校企双方联合招生育人，双方将在 2019 年起开展包括但不限于

“英文客服班”等方面的联合招生、联合培养、联合实习实训、联合实现就业等方面的深度合作。深化“现代学徒制”和“企业新型学徒制”改革试点，建立“校企二元、工学一体”的办学模式，校企联合招生、共同培养、协同育人的长效机制。

2、校企双方共同开展师资建设。一是聘请携程具有丰富企业管理经验的高管为学院客座教授，通过讲座的形式为学院学生带来行业信息；二是聘请携程一线岗位的技能人才为学院的兼职教师，着重对实践课程进行授课。目前学院已聘请携程旅游 BU 玩乐平台供应链管理部总监李霄峰为旅游专业客座教授；三是接收学院旅游专业教师到企业进行岗位实习培训，努力提高教师实践技能。

3、校企双方共同制定人才培养方案。在学生跟岗与顶岗实习期间，将实习实训与部分专业课程学分置换，实现工学结合、产教融合。最终解决：一是着眼职业人才培养，解决学生专业技能针对性薄弱、岗位适应性不足、就业竞争力不强的问题；二是强化实践能力训练和实践；三是实现素质养成，解决学生理想信念不坚定，综合素质不满足的问题。

4、校企双方共同开发专业课程教材建设、尤其是实训课程建设。结合旅游专业岗位职业技能需求，双方选派优秀的企业人员、教师共同参与专业教材、实践课程和培训课程的开发，尽可能实现情景教学、项目教学、小组合作教学等。

5、校企双方共同申报专项课题。为提升科研能力，双方共同进行课题申报、课题研究、论文发表等，尽可能转化成果，进一步提高教师科研能力与服务水平。

6、校企双方共同建立携程旗下去哪儿海联门市部。积极发挥企业重

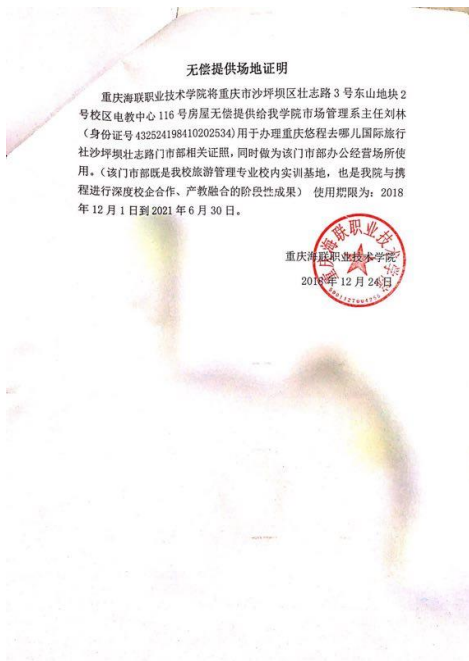
要办学主体作用，推广“校中厂”、“厂中校”，打造校企合作实训平台，共建实训基地，学生通过真实操作来增强他们的专业技能，在实际工作中培养其职业素养；教师通过与企业生产技术的完全接触，帮助他们尽快成为具有理论和实践能力的双师型教师。



（海联学院与携程总部签订校企合作协议）

三、初步成效

- 1、携程重庆分公司及贵阳分公司相关岗位目前已有学生正式到岗；
- 2、2018年6月至8月已有首批43位学生赴携程西南客服中心参与实训实践，7月学生平均工资2680元，8月学生平均工资3660元，并对实习学生将专业人才培养方案中《旅行社经营管理》《旅游市场营销》课程以携程中文客服班的形式进行课程、学分置换，取得了较好效果。
- 3、学院内已建立携程旗下去哪儿海联门市部，即将正式营业。



(携程旗下去哪儿海联门市部)

四、存在问题与改进措施

问题：一是携程实习与就业区域广，学生就业意识不清晰，不愿意远离户籍所在地；二是企业人员、特别是一线岗位人员事务多，缺乏足够动力前来进行专业授课。

措施：一是通过职业发展规划、就业平台职务晋升等引导学生树立正确的就业意识与观念；二是提高兼职课时费、并在年终考核等方面予以奖励。