

中国国旅（江苏）公司  
参与高等职业教育人才培养年度报告（2019）

南京旅游职业学院

2019年1月

# 一、企业概况

## (一) 企业的性质及规模

### 1. 单位性质

1954 年，中国国旅（江苏）公司的前辈们以勇于开拓的胆识和气魄，肩负着发展民间外交事业的责任和使命，创办了中国国际旅行社南京分社，开创了江苏省旅游业的先河。2006 年 1 月，中国国旅（江苏）公司改制为投资主体多元化的有限责任公司。



图 1 企业发展历程

### 2. 单位规模

中国国旅（江苏）公司总部位于江苏省南京市中山北路 202 号，公司现拥有员工 800 多人，总部办公面积超过 5000 平方米，年服务近 40 万人次，总营收近 20 亿元。公司建立了覆盖全省辐射全国的服务网络，由南京市内 30 多家营业门店、省内 13 家分子公司近百家服务网点、电子商务网络构成的服务体系为游客及单位团体的出游提供了更加便捷的服务。

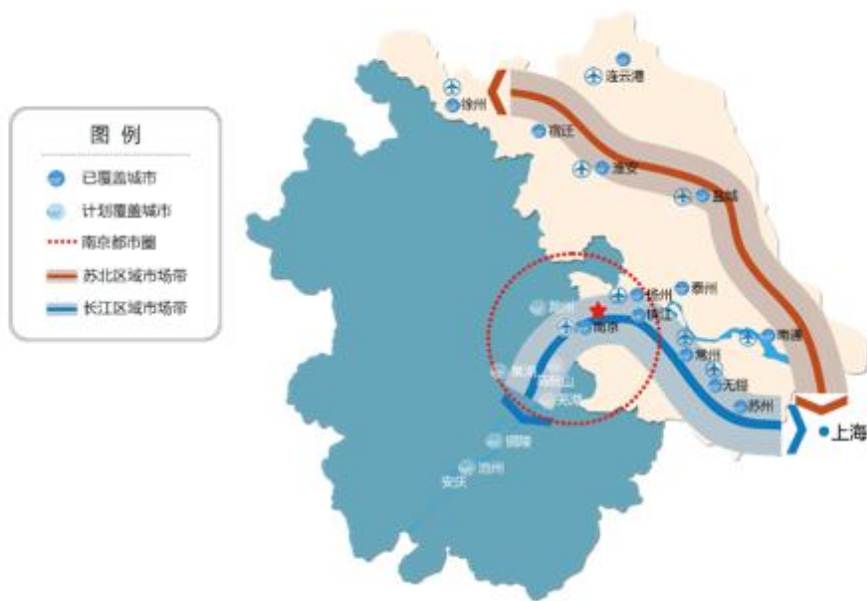


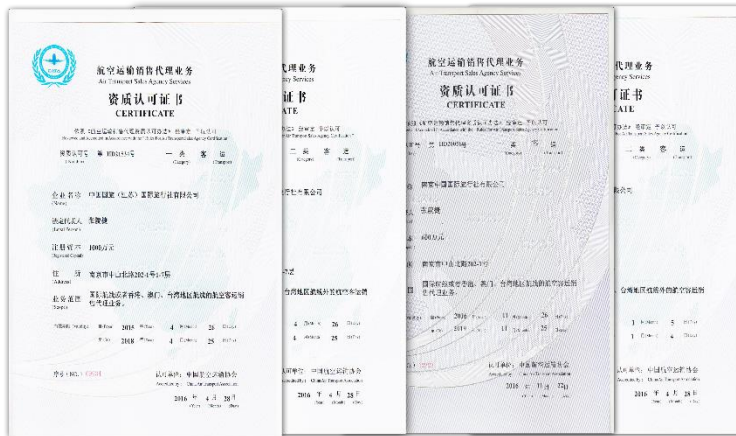
图 2 分公司分布图

## (二) 企业的地位及声誉

### 1. 企业的地位

中国国旅（江苏）国际旅行社有限公司是江苏省历史最悠久，规模最大的旅行社企业之一，是江苏省首批五星级旅行社，也是“南京青奥会”指定服务社。其前身是成立于 1954 年的中国国际旅行社南京分社，总部设在江苏省省会南京市。60 多年来，从成立之初肩负国家外交外事使命，积极开展对外友好交流工作，到顺应改革开放潮流，努力经营入境旅游事业，到迎接公民旅游大势，全面布局中国公民的国内旅游和出境旅游市场，再到现在投身旅游幸福产业，为满足广大游客对美好生活的向往而不断努力。中国国旅江苏公司始终将自己的命运和国家人民的需要紧密结合在一起。当前公司已经发展成为主营中国公民旅游业务，在入境旅游、公务商务差旅服务、航空商旅服务、会议展览服务、翻译导游服务、签证服务、移民留学中介服务等领域均有优异表现的区域龙头旅游企业。

《国际、国内航空运输销售一级、二级代理资质证书》



我公司是国际航空运输协会 (IATA) 会员, 是德国汉莎航空公司、法国航空公司、中国国际航空公司、中国南方航空公司、中国东方航空公司等大型航空公司的一级代理商、国际航协一类航空客运代理人。公司代理了近百家航空公司客票销售, 被多家航空公司评为华东地区“金牌代理人”。我公司也是火车票的指定代售点。

南京地区**首家**国际国内航空客运销售代理人 / 江苏省政府因公国际机票**定点采购单位** / 江苏省外办因公出国(境)服务**指定供应商**

图 4 航空服务资质



图 5 青奥指定接待社

2. 企业的声誉

目前, 国旅江苏是中国旅行社协会副会长单位、江苏旅行社协会会长单位和南京旅行社协会会长单位。公司于 2012 年 12 月 18 日被授予江苏省五星级旅行社, 成为了全省首批五星级旅行社, 连续多年获得全国百强旅行社称号, 2014 年在全国百强旅行社中排名第二十五位, 江苏省内排名第一; 2015 年度全国百强旅行社第二十三名, 2016 年江苏省三十强旅行社排名第一, 并先后获得过全国旅游行业精神文明示范单位、全国优秀旅行社企业、江苏省旅游行业文明单位、江苏省唯一工商免检旅行社企业、江苏省诚信旅行社示范单位等荣誉。



图6 国旅江苏所获社会荣誉列表（部分）



图7 江苏省五星级旅行社

**全国百强历年排名**

时间	位次	省内位次
1997	17	1
1998	21	1
1999	18	1
2000	20	2
2001	32	1
2002	50	4
2003	非典取消排名	
2004	54	4
2005	57	4
2006	变革中	无
2007	变革中	无
2008	变革中	无
2009	73	2
2010	69	5
2011	26	3
2012	26	1
2013	25	1
2014	25	1
2015	23	1

图8 国旅江苏历年在全国旅行社行业中排名

## 二、参与办学

产教融合是现代职业教育将产业与教育密切结合，相互支持，相互促进，形成学校与企业浑然一体的办学模式。国旅江苏是南京旅游职业学院重要的合作伙伴，公司积极配合学院深化职业教育产教融合的工作，参与建立职业教育管理体系、校企合作运行机制，推动形成产教融合、校企合作、工学结合、知行合一的共同育人机制，发挥职业教育服务地方经济社会发展的作用。



图9 校企合作协议书签署仪式

### （一）积极参与专业建设

本着博采行业精英专长，集中专家智慧经验，为专业建设和发展出谋划策的目的，国旅江苏受南京旅游职业学院邀请成为专业指导委员会成员，积极为专业建设建言献策。根据地方经济发展预测相关行业对本专业人才的需求，协助学校确定专业的教学目标、人才培养方向与规格、专业知识结构和能力结构；审议专业的建设、改革、发展规划，指导重点、特色专业的创建工作；指导教学计划、教学大纲的制定与修订，指导教学计划的实施、实习安排等工作；把握课程建设和课程建设方向，指导实践性环节的教学、实验室、校内外实习基地的建设；协助学院开展毕业生跟踪调查工作，分析评价毕业生质量；指导教学研究，提高教学质量，为专业教师开展社会服务提供条件，指导专业教师双师素质的培训；提

高科研能力，研讨本专业在国民经济建设和地方经济建设中发展的新动向、新课题，使专业建设更加适应地方经济建设的需要。校企双方进行定期会晤，针对重要事务进行讨论表决，密切关注业态发展新趋势，结合人才需求新变化，动态优化人才培养方案及调整课程设置，保持专业始终紧跟行业、企业的发展。



图 10 专业指导委员会例会

## （二）创新人才培养模式

本着优势互补、合作办学、合作育人、合作就业、合作发展的理念，国旅江苏与南京旅游职业学院合作建立“中国国旅班”，共同培养具有国际视野的高规格复合型旅游管理人才。“中国国旅班”是双方探索教学模式革新的校企合作新举措，开创了国旅与院校深入校企合作的新征程。



图 11 中国国旅英才班开班仪式



图 12 中国国旅英才班教室

### (三) 共同建设实训平台

校园实体旅行社（旅游创意中心）的创设，为校企合作提供了重要的合作交流平台。校园实体旅行社是一处生产型教学实训基地，是双方校企合作的重要交



流平台，目前主要开展研学旅游、定制旅游研究，并率先为南京江宁大学城开发了差旅系统管理。校园实体旅行社要成为企业产品设计创新的研究基地和大学生创新、创业的实践基地。



图 13 旅游创意中心开业典礼

#### （四）组建校企一体师资队伍

以提升行业专家授课能力为目的，国旅江苏向南京旅游职业学院输送智力资源 and 实践指导，培养双源师资。所谓双源师资指的是师资既来自学院又来自企业，并且由校内师资和企业师资共同构建。建设期间，在课程设置中体现双源师资的合理搭配。一方面，行业专家进课堂—国旅的产业教授和企业精英不断走进课堂，通过参与授课，举办讲座等方式教育引导学生成长。另一方面，设立教师工作站—支持教师赴国旅行业实践、挂职锻炼，实行“一师一企”制度，提升教师的行业服务能力和实践教学水平。

旅游管理学院兼职教师队伍													
1	2	3	4	5	6	16	17	19	20	21	26	27	
旅游管理学院	W03030	孙兵	男	19600806	汉族			中国国旅（江苏）国际旅行社有限公司	总经理	201404	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03031	肖鹏龙	男	19770528	汉族	中级导游证	江苏省旅游局	中国国旅（江苏）国际旅行社有限公司	管理中心副	201101	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03032	张岩	男	19680806	汉族	旅行社经理资质	国家旅游局	中国国旅（江苏）国际旅行社有限公司	总经理助理	201305	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03033	高瑛	女	19800423	汉族			中国国旅（江苏）国际旅行社有限公司	中心东南亚	200402	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03036	黄广和	男	19630528	汉族	德语导游	国家旅游局	中国国旅（江苏）国际旅行社有限公司	美洲部经理	200305	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03037	杨乐飞	男	19881010	汉族			中国国旅（江苏）国际旅行社有限公司	美洲部主管	201608	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03038	张韦华	女	19840317	汉族			中国国旅江苏国际旅行社	经理	201011	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03039	曹亚波	女	19651106	汉族	导游	国家旅游局	中国国旅（江苏）	出境中心总	201510	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03040	谷大任	男	19630701	汉族	导游	国家旅游局	中国国旅（江苏）	出境中心副	201009	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03034	丁小凤	女	19730528	汉族	导游证	国家旅游局	中国国旅（江苏）国际旅行社有限公司	出境中心副	201502	640101	旅游管理	
旅游管理学院	W03035	张蕾	女	19780729	汉族			中国国旅江苏国际旅行社	经理	200808	640101	旅游管理	

图 14 国旅江苏在南旅院任教人员情况

### 三、资源投入

#### （一）人力资源投入

国旅江苏组建兼职教师队伍，贡献智力力量和行业实践经验，保证课堂质量，造福校园。将行业前沿动态和岗位需求传递给学生，将真实工作场景引入课堂，提高职业教育的质量。国旅江苏指派专人负责旅游创意中心—校企共建实训旅行社门店的运营，为轮岗学生讲解软件操作和业务流程，指导老师设计旅游产品。



图 15 国旅业务骨干授课现场



图 16 国旅门店店长上门指导

## (二) 场地设备投入

国旅江苏在南京旅游专业学院内建设校园实体旅行社（旅游创意中心），在建设期内完成工商注册、旅游局备案，与企业对接，购买旅行社运行系统，实现校内旅行社正常运行，能够接受咨询服务、产品设计服务。为师生提供真实的工作场景和业务。



图 17 旅游创意中心外观



图 18 旅游创意中心内部

旅行社建立完成后，引入国旅全真版旅行社经营管理软件“游世界”。它是一套具有很强的实践教学意义的软件，配套 24 小时及时响应服务，免费专人负责上门培训教师和学生，讲解软件使用，帮助院校开展旅游产品设计、旅行社模拟运营、旅行社实际经营等实践教学项目，提升学生的专业实践和创新创业能力。



图 19 “游世界”软件展示

### (三) 合作资金投入

公司孙兵总经理将学校产业教授专项资金作为奖学金发放给中国国旅班优秀学生。

## 四、人才培养

### （一）校企共建订单班

校企共同组建国旅订单班—中国国旅英才班，基于定向培养的特色，校企双方共同培养对口学生，校企共同修订人才培养方案，国旅江苏积极参与组建专家委员会，讨论并设置课程标准，将行业岗位需求融入人才培养目的，构成人才培养规格。国旅将企业岗位需求化身课程教学目标，岗位工作内容转变课堂教学内容，企业骨干精英承担课堂教学任务，企业文化走进校园，专门人才定向培养，流向明确。



图 20 国旅英才班选拔会

#### 1. 共定人才培养方案

国旅江苏深入参与到了南京旅游职业学院人才培养过程的各个环节之中，公司作为旅游管理学院专业指导委员会为各级旅游管理专业的人才培养方案提供了重要参考和合理化建议。订单班人才培养方案由校企双方通过座谈会形式共同商定，在此基础上结合专业教学形成班级每学期课程表，随后在校内和企业按课程选择相应老师或者专家，而行业专家和精英进课堂正是订单班的初衷，未来的领导给下属上课，打造企业需要的专门人才。

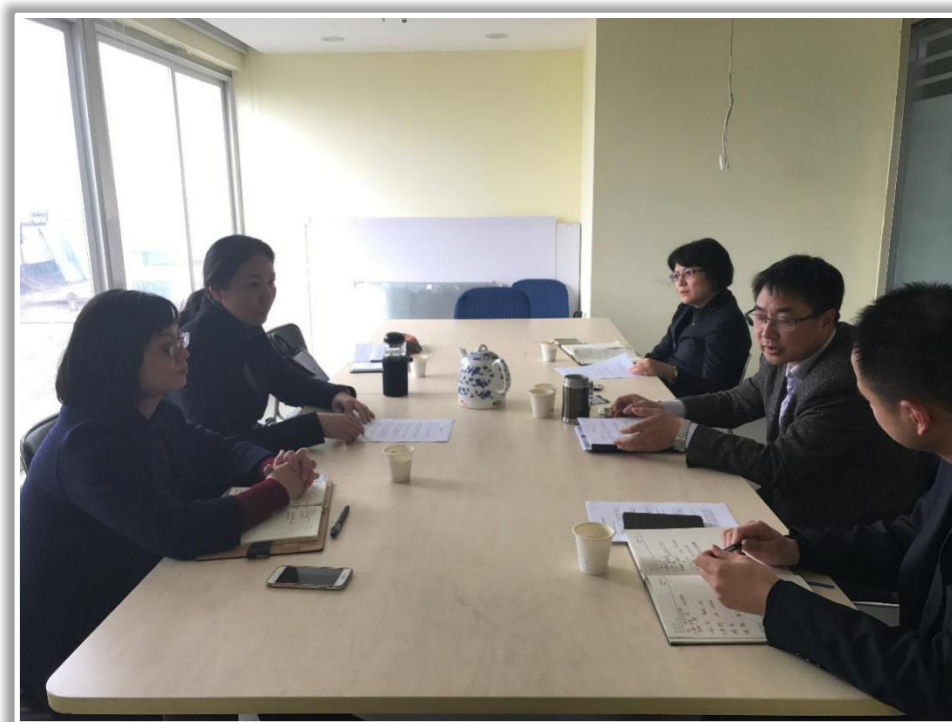


图 21 人才培养方案研讨会

## 2. 合作开发课程资源

在课程建设上,校企双方合作进行职业岗位工作分析,按照企业的工作流程、岗位技能和综合素质的要求,确定课程结构、选择课程内容、将企业需要的知识、技能、素质提炼出来,融入课程之中,确保课程建设的质量。国旅江苏对南京旅游职业学院开放了自创软件—“游世界旅行社销售管理软件”,并负责软件使用的培训。双方共同开发教学讲义,制定相关辅助课程的教学大纲。

以融合行业前沿知识和实践技能为目的,国旅江苏与南京旅游职业学院共同开发实训教材,在建设期内完成《旅行社门店定岗实习手册》编撰、《旅行社经营管理》项目教材修订。在此基础上,完成实践教学资源库建设。利用校企合作资源,通过专职和兼职教师集体备课,共同完成课件制作,加入行业实践教学要求,打造多种教学资源,建立学生课后自学和复习以及进行知识扩展方面的学习资源,并通过各种媒体形式进行展现,形成立体化的实践教学资源库,实现课程内容与行业发展的不脱轨,课程目标与岗位需求的不脱节,实践实训与实际工作的不脱档。



图 22 课程设置研讨会

### 3. 企业文化走进教室

双方共同合作建设“中国国旅班”特色教室。南京旅游职业学院为中国国旅班提供固定教室；国旅江苏提供企业文化营造、资料和实物。特色教室用于“中国国旅班”学生日常教学及班会活动等。



图 23 企业文化进教室

## （二）大力支持实习实训

### 1. 学生顶岗实习

顶岗实习是高职教育的重要组成部分，是理论向实践转化的重要载体，加强和提高学生综合运用所学知识与技能分析和解决问题的能力，锻炼培养学生的实际应用能力 and 综合实践能力，因此是整个专业教学过程的重要组成部分。作为南京旅游职业学院旅游管理专业学生主要的实习单位，国旅江苏积极参与学院举办的实习双选会，从简历收取、个人面试、通知录用每个环节为学生服务好、解答好，最终实习好。南京旅游职业学院实行的是“2+1”模式，学生实习长达十个月，在对实习进行问卷调研后，发现学生普遍对国旅江苏满意度较高，学生表示在国旅能了解更多行业知识，工作规范严谨，管理制度明晰。多数实习生表示在企业邀请的情况愿意在国旅江苏就业，更愿意向学弟学妹推荐国旅江苏作为实习单位。



图 24 教师探望实习生

### 2. 毕业就业

国旅江苏与南京旅游职业学院的合作久，维度广，层次深。国旅目前共有 54 名员工毕业于南京旅游职业学院，其中包括总经理孙兵，其是南旅院第一届杰出校友；目前众多部门的中层领导和业务骨干均来自南旅院，未来他们的发展道路顺畅，体现了南旅育人的质量和品牌。



序号	员工号	部门	二级部门	姓名	参加工作时间	毕业院校
1	197	财务审计部		陈加荣	199008	南京旅游职业学校
2	200	财务审计部		唐红娟	199008	南京旅游职业学校
3	446	出境中心	苏南销售区域	张燕	201109	南京旅游职业学院
4	899	出境中心	澳洲部	李建卫	201510	南京旅游职业学院
5	983	出境中心	东南亚事业部	吴琼	201306	南京旅游职业学校
6	085	出境中心	管理部	丁小凤	199308	南京旅游职业学校
7	656	出境中心	海岛事业部	王薇	201308	南京旅游职业学院
8	936	出境中心	海岛事业部	秦存滢	201607	南京旅游职业学院
9	002	出境中心	日韩区日本部	王建民	197609	南京旅游职业学校
10	862	出境中心	线上渠道部	封志云	201507	南京旅游职业学院
11	860	出境中心	线上渠道部	董文凡	201507	南京旅游职业学院
12	655	出境中心	渠道拓展部	孙磊	200807	南京旅游职业学院
13	288	出境中心	邮轮度假事业部	赵惠	200810	南京旅游职业学校
14	787	出境中心	邮轮度假事业部	蔡菊惠	201410	南京旅游职业学院
15	788	出境中心	邮轮度假事业部	戴尹平	201410	南京旅游职业学院
16	1213	出境中心	邮轮度假事业部	胡婷婷	201508	南京旅游职业学校
17	1178	电子商务中心	旅游顾问一部	郭蓓	201709	南京旅游职业学院
18	717	电子商务中心	旅游顾问一部	顾敏	201207	南京旅游职业学院
19	1011	电子商务中心	旅游顾问三部	宣珂	201507	南京旅游职业学院
20	1193	电子商务中心	旅游顾问四部	伍庆烨	201707	南京旅游职业学院
21	750	电子商务中心	旅游顾问五部	居正鹏	201408	南京旅游职业学校
22	257	电子商务中心	旅游顾问六部	王艳秋	200801	南京旅游职业学校
23	671	电子商务中心	旅游顾问六部	高镜	201310	南京旅游职业技术学院
24	1017	电子商务中心	旅游顾问六部	陈兴源	201407	南京旅游职业学院
25	158	电子商务中心	管理部	潘雪东	198008	南京旅游职业学校
26	1281	电子商务中心	运营二部	杭金超	201709	南京旅游学校
27	056	工会党办		贾鹏	198201	南京旅游职业学校
28	112	国内中心	南方产品部	王莉	200302	南京旅游职业学校
29	316	国内中心	西北产品部	陆阳	201004	南京旅游职业学校
30	232	航空商旅服务中心		黄娅	200711	南京旅游职业学校
31	684	航空商旅服务中心		奚茜	201310	南京旅游职业学院
32	749	航空商旅服务中心		王珂	201504	南京旅游职业学院
33	016	入境游中心		汤建明	198008	南京旅游职业学校
34	007	江苏海外	签证中心	冯建华	198007	南京旅游职业学校
35	928	江苏海外	签证中心	傅怡然	201607	南京旅游职业学院
36	1199	江苏海外	领队2部	林晨	200807	南京旅游职业技术学院
37	136	会展二部		王钟玉	200609	南京旅游职业学校
38	1228	会展二部		陈晶	201009	南京旅游职业学校
39	281	会展一部		夏菱	200810	南京旅游职业学校
40	166	定制服务二部		张向军	200412	南京旅游学校
41	196	定制服务二部		王和星	198708	南京旅游职业学校
42	121	定制服务一部		张冰	197612	南京旅游职业学校
43	998	领队部		马珊珊	201405	南京旅游职业学院
44	1046	领队部		韦静		南京旅游职业学院
45	1141	领队部		杨静	201004	南京旅游职业学院
46	1156	领队部		马好爽	200901	南京旅游职业学院
47	284	门市运营中心	直营六合店	丁小兰	200811	南京旅游职业学校
48	1313	门市运营中心	直营白下路店	沈禹淼	201707	南京旅游职业技术学院
49	1180	门市运营中心	门市管理部	安郝君	201709	南京旅游职业学院
50	1183	门市运营中心	新三山街旗舰店	蒋惜春	201709	南京旅游职业学院
51	1304	门市运营中心	新三山街旗舰店	郭一欣	201807	南京旅游职业技术学院
52	661	门市运营中心	瑞金路店	黎莉	201309	南京旅游职业学院
53	1210	门市运营中心	营浦口天润城营业	徐彩梅	201709	南京旅游职业技术学院
54	207	总经理室		孙兵	198008	南京旅游职业学校

图 25 国旅江苏毕业于南旅院的员工

### （三）师资队伍建设方面

#### 1. 专业教师实践能力提升

学院教师通过校内实体旅行社的实践，提高实践能力，走进企业进行行业培训，发挥其理论基础扎实的优势。一方面，校内教师走进企业。教师作为企业校园的过渡，一身兼两职，可以通过理论基础扎实的优势，将企业要求转化为实践教学指导，将行业实践转化为学生更容易接受的课堂教学模式。既是对教师行业实践能力提升的班助，更是校企平台搭建中对企业发展、院校发展最有利的方式。

校企共同培养双源双向师资群，基于职业院校教师培养的路径，利用校园实体旅行社开设的条件，相关教研室教师轮流在旅行社轮岗，一重身份转变为计调，提升旅游产品设计的能力，加强旅游线路组织的服务；二重身份转变为培训人员，通过自身实践能力的提升，起到企业-学院过渡的媒介，对员工-学生进行业务培训。

##### （1）挂职锻炼

作为江苏省标杆性旅行社企业，国旅江苏长期是相关专业教师暑期挂职的首选对象。南京旅游职业学院旅游管理学院的专业教师，每年暑期都来我司实践，学习一线业务操作，与骨干员工交流，为企业发展建言献策。

挂职期间，部分教师参与一线带团，部分教师学习计调业务，还有部分教师参与门店运营。为教师的科研工作打下实践基础。同时，在挂职期间，教师还关注实习生的发展和工作状态，后期与我司合作研讨实习模式的改革和实习效能的提升。

##### （2）企业工作站和“一师一企”

本着“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”，实现专业建设与企业发展共同推进的原则，在企业建立、运行“教师工作站”，以求在人才培养、师资建设、社会服务等方面取得显著成效。工作站可全面推动和深化校企合作，迅速提升学生的实践能力，缩短学生与员工的磨合期；形成校企兼容的工作团队，增强学校教师职业技能素养，实现学校、企业和学生的三方共赢。

支持南旅院“一师一企”制度，建立常态化校企合作机制，安排专人负责对接，提高校企交流效率和合作效果。

## 2. 行业专家进课堂

国旅江苏长期以来重视员工培训和培训师资建设,致力于培养一批能传授知识的部门干部和业务骨干。通过走进学校,踏上讲台,这些行业精英可以迅速提高理论和授课水平,提高专业能力,发挥其实践经验丰富的优势。

### (1) 企业教师走进课堂

订单班的特色在于不仅知识架构和课程设置有我司参与制定,另外更重要的是各部门中层干部和业务骨干直接走上讲台授课,避免了传统专业教师学习后再二次传授知识时产生的信息不实或理解主观。目前订单班的课程中,专业核心课程均由国旅江苏派行业专家授课,抓住了订单班的关键所在,使订单班的存在与同年级其他班级有较大差别。



图 26 国旅江苏总经理孙兵被江苏省教育厅特聘为南旅院产业教授

### (2) 开设行业介绍讲座

中国国旅江苏公司是中国旅行社协会常务理事单位,江苏省旅游协会副会长单位,南京市旅行社协会会长单位;全国百强旅行社;全国旅游行业精神文明示范单位;江苏省十佳旅行社、江苏省诚信旅行社示范单位;是江苏省首批五星旅行社;2006 年起,连续荣获中国国旅集团、国旅总社优秀企业称号。拥有多位经验丰富的行业资深专家,专题讲座内容新颖、生动,广获师生好评。为提高大

学生综合素质，落实“培养符合社会主义现代化建设的复合型人才”，我司不定期举办专家讲座，帮助学生科学规划职业生涯。

行业介绍能够为学生进行职业生涯规划奠定良好的基础，国旅江苏每年两次进校园开设行业现状和前景介绍，让学生直观了解旅行社行业现状。行业介绍从旅游业的产业地位、国家政策、旅游业的发展历程、旅游市场、旅行社类型、旅行社岗位等方面为学生们介绍旅游业的发展现状；从国旅江苏的历史、荣誉、公司组织架构、文化活动、国旅核心价值观等方面为展示企业文化。专业介绍主要目的是培养学生的专业兴趣和职业认同感，使学生对本专业人员应具备职业道德、职业素养、职业技能有进一步的了解，对专业发展现状、未来趋势有一个基本认识，同时更好地实现理论教学向实践技能的有机延伸。在多年来的专业介绍教学活动中，国旅江苏多次应邀来学校为学生进行旅游行业介绍、发展趋势、旅游从业人员的素质和技能要求等知识内容的讲授。



图 27 企业文化周讲座

#### （四）实训基地建设方面

为了提升旅行社专业的影响力，南京旅游职业学院携手国旅江苏共建校内实体旅行社，将旅游院校与旅行社行业的深度校企合作推向了新高度。本着搭建实习实践平台，贯通校内教师、学生、行业师傅体制，育师育生的目的，旅游创意中心为南旅院师生提供了共同实践的机会和演练的场所，利用企业真实平台和软

件，将工作带入课堂，将实践融入理论。同时，作为国旅江苏的研发基地，校内旅行社也是其创新研究旅游产品的中心，在实践中积淀理论，在操作中提升内涵。校企共建实体旅行社是“学中做、做中学”在旅行社行业的落地，在行业内和兄弟院校间树立了企业与院校深度校企合作的新典范，创新了师资培养、学生实践的新模式。目前旅行社门店由南旅院导游旅行社教研室教师轮岗管理，每人负责一学期，国旅江苏派专业人员进行日常管理和软件操作指导。



图 28 朱倩总经理亲临指导



图 29 肖鹏龙经理亲自授课



图 30 师生讨论旅行社运营

#### （五）大力支持学校活动

为加强旅游教育与旅游产业之间的紧密联系，深化校企合作，提升高校创新创业教育和大学生创新创业实践能力，促进高等学校旅游学科的教学改革与发展，为地区旅游业发展提供强大的人才智力支撑，中国国旅江苏公司和南京旅游职业学院、晓庄学院等高校联合举办南京市高校旅游线路策划大赛。



图 31 南京旅游职业学院线路设计大赛

国旅江苏多年冠名南旅院旅游线路设计大赛，每年活动高层领导均悉数到场，参与线路设计评分和点评。总经理助理张岩提出了旅行社运营管理的“一个核心，三个关键点”的思想：核心即客源，三个关键点分别为“产品研发、推广营销和质量管控”，为本次旅游线路设计大赛提供了思想指导，随后点评了各组选手精彩的成果。旅游线路设计大赛为学生提供了一个锻炼自我，展示自我的平台，国旅一贯支持此类与行业紧密相关的活动和赛事。在此专业化赛事基础上，助力职业化发展。



图 32 南旅院线路设计大赛

## 五、服务地方

### （一）创新校企合作模式

为加强实习实训教学，拓宽就业途径，探寻校企融合发展的新模式，本着友好协作，互惠互利，共同发展的原则，为学校提供实习场地和岗位，我司委派中层以上技术或管理人员进行指导。深化校企合作，达成共同育人的目标，这就需要企业与学校高度融合。一方面，旅行社走进校园、走进课堂，成立校中社、校中班；另一方面，创新实习“师徒制”的理念，形成“双师”“双徒”——“双师”即学校的老师和企业的师傅，“双徒”即实习的学生和其学校的指导老师，形成三级“师徒制”——师傅、老师、学生，以加强校企的深度合作，缩短理实过渡的时间，提升专业教师的实践技能，实现双师培养的效果。

### （二）着力建设员工队伍

国旅江苏长期与南旅院拥有 10 余年的友好合作基础，公司能取得今天的成就和荣誉，离不开南京旅游职业学院学的大力支持和提供的良好环境。

#### 1. 学校为公司提供实习生

国旅江苏自与学院开展校企合作以来，获得了充足的实习人力资源。每年旅游管理学院均有 30 余名学生进入国旅江苏实习，为国旅的发展提供充足的人力



资源。老师们在节假日均会探望实习生，同时征求我司的用人满意度，为后期人才培养方案的调整和课程设置的改革积累行业调研基础。

## 2. 学校为公司提供优秀人才

每一年的毕业季，实习中优秀的员工会受邀留在国旅继续任职，学校也鼓励和支持学生留任我司。目前在国旅江苏的所有员工中有 54 名员工毕业于南京旅游职业学院，包括了我司总经理孙兵和各部门中层领导和业务骨干。未来，在国旅江苏的发展道路上，南京旅游职业学院的毕业生将成为我司重点培养对象。

## 3. 学生在国旅江苏幸福感高

每年一届的公司运动会和年会都能让学生充分感受到企业文化的魅力和员工奋发向上、青春向上的精神风貌，折射出公司文化核心理念。员工运动会等是践行企业文化的盛会、是员工们融入国旅江苏大家庭的好机会、是企业员工队伍和谐融洽的催化剂，为公司广大员工提供了发现自信、创造自我的机会和舞台，为构建和谐企业创造了良好的氛围。南旅院的学生奋发图强、积极向上，每一次活动中都能看到他们矫健的身躯和微笑面庞。



图 33 我司举办的骑行活动



图 34 我司举办的运动会



图 35 学生在我司融入感高

#### 4. 学校为公司员工提供培训

为提升公司员工相关专业理论水平，公司每年邀请南旅院旅游管理专业、导游旅行社专业教师共同为公司员工开展如旅游人际沟通技巧、旅游服务心理、旅游服务礼仪、导游讲解服务、旅游服务英语等专业技术培训。

#### （三）用心提高科研水平

国旅江苏长期以身作则，在旅游行业率先致力于旅游、科普、教育、科研的综合全面发展，也积极参与南京旅游职业学院专业建设工作。通过与南旅院的科研合作，提高了员工的服务水平和修养，有利于提升企业服务创新能力。同时通过参与了南旅院的相关专业建设项目，构建了院校与行业的桥梁，提升了南旅院

专业办学水平，打造了其育人品牌，为企业提供更高质量的专业人才。

## **六、政策保障**

高职教育的一大特色就是实践性，而企业参与院校办学的程度决定了职业教育的成果与否。目前国旅江苏与南京旅游职业在国家推动职业教育校企深度合作的浪潮中创新合作模式，让校企合作真正落到实处。

### **（一）国家层面重视校企合作**

校企合作始终是职业教育政策关注的重点，国家在制定和实施校企合作促进政策方面做出了很大努力。2005年国务院出台《关于大力发展职业教育的决定》，首次肯定职业教育实行校企合作的育人模式；2016年中央深改组要求，尽快印发有关校企合作促进政策文件；2017年“深化产教融合、校企合作”写入党的十九大报告，中办国办《关于深化教育体制机制改革的意见》和国办《关于深化产教融合的若干意见》分别就实行与推动校企合作提出具体要求政策指导，释放校企合作政策“组合拳”信号。

每一次制度设计与创新，使职业教育校企合作的理念深入人心，也促进了职业教育校企合作的创新，并频频向行业、企业提出融合发展要求。既是经验总结又是系统部署，构建了校企合作的基本制度框架，以广泛、多边合作为基础，综合协调同参与、共创新，把产教融合、校企合作落到实处、引向深入。

### **（二）旅游行业需要校企牵手**

原国家旅游局在2016年开始设立万名旅游英才项目，其中双师型教师的培养项目旨在通过校企合作提升教师的双师型素养。南旅院多名教师邀请我司参与此项目，如期完成成果建设，获得我司的一致好评。



图 36 教师与国旅携手共同申请科研项目

### （三）国旅江苏重视校企合作

以市场需求为导向，为促进学生成长成才，增强实践应用水平，提升人才培养质量，我司特设培训部，专项运营与各高校之间的项目合作。经过两年的实践积累，我司已与多所高校建立合作关系，并得到高校的一致肯定。

国旅江苏向来重视产教融合，在行业中与院校的深度融合中，一直走在前列。目前，我司牵手众多旅游相关院校举办了 2018 年第二届中国国旅校企合作研讨会。江苏省旅游协会秘书长吴群蔚、南京旅游行业协会会长张农到会指导，南京农业大学、南京师范大学中北学院、南京旅游职业学院、三江学院、江苏海事学院、江苏经贸职业学院、南通旅专等全省数十家涉旅院校领导和老师参加了本次论坛。公司总经理孙兵、副总经理蔡火耆、吴萍及相关部门负责人出席本次研讨会，体现了政、企、校三方联动，共同推进校企深度合作。

孙兵总经理指出加强校企合作的意义和目的，他表示本次论坛的成功举办预示着校企合作将进入新篇章。行业亟需建设一支专业技能强、职业素质优、敬业精神高的现代旅游服务业的工匠队伍。为此他提出校企双方共同推动一批新的产教融合试点的建议：希望通过校企联动、产学研融合的工匠学校，不仅能够培育国旅所需要的现代技能人才，而且能培育出整个旅游服务行业所需要的技能人才，以此推动整个行业的发展。



图 37 校企高层定期会晤讨论推进深度校企合作



图 38 第二届中国国旅校企合作研讨会

## 七、挑战与展望

## **（一）现存挑战**

### **1. 学生资源不足**

由于受独生子女政策和本科院校扩招的影响，同时基于旅行社行业门槛低、报酬低、晋升空间有限的种种因素影响，由五年实习数据得知，学生对旅行社行业的热爱慢慢在减少，出现了怕吃苦、怕加班、没有目标等迷茫的现象。

### **2. 人才流失率高**

旅行社行业的流失率主要由于以下原因。一是由于期望与现实不符。尽管在校企合作过程中，国旅江苏极力通过各种方式，如企业文化周、专家讲座等方式向学生们传递最真实最前沿的信息，但是往往在旅游行业大背景极其美好的现状与学生过高的期盼有对比。他们幻想的踩线等工作与现实的文案工作不符合，从而导致很多学生离开旅行社。二是由于压力较大。一方面是旺季的工作强度大，熬夜、加班是常有的事，而九零后的学生维权意识较强，也更在乎私人空间，因此难以承受。另一方面由于旅行社行业的基层工作杂、内容多，需要学生的耐心、细心，但是往往刚入职的学生难以做到，因此犯错在所难免，而旅行社企业犯错会直接导致经济损失，部分学生因承受不住心理压力也会选择离开。旅行社行业流失率因此逐年渐长。

### **3. 教师实践能力弱**

院校教师本身有较重的教学和科研压力，长时间进入企业挂职的机会少，而且时间有限，而旅行社行业的业务和发展趋势不是一朝一夕、一次座谈能够解决的，因此固态化的企业实践就极为重要。否则就会出现课堂所授与行业现状不符，学生课上学习的东西与实习岗位工作要求有差异，导致职业成就感差。南旅院已经意识到该问题，并且逐步建立起“一师一企”制度，通过在我司建立企业工作站，督促专业教师的成长。

## **（二）未来展望**

目前，国旅江苏与南旅院开展了不同程度的校企合作，也取得了一些成绩，但也存在诸多不足，公司认为政府层面可从以下几个方面努力：

加强宏观层面上的职业教育校企合作研究，从顶层设计职业教育校企合作。国家政策文本是职业教育校企合作的最高政策依据，反映出校企合作的顶层设计理念、规划和意图。校企合作是一项职业教育的国家制度，作为职业教育改革发

展方向性的举措,截至目前还缺乏专门的、国家制度层面的校企合作政策文本。

广泛地建立国旅江苏与实践型科研机构的经常性联系平台,提升公司的科研意识,才能更好的为院校教师的科研项目服务。以项目、科研课题为载体,通过项目合作、建立协会或学会等形式,发挥科研机构的指导作用,加强职业院校与科研机构的合作,形成职业院校、科研机构、行业间联合开展科研的协同研究机制,促进院校校企合作经验的转化和提升,为探索有中国特色的、具有国际水准的职业教育校企合作提供支撑。

政府主导,搭建员工技能提升平台。目前,无论企业还是学校,均受制于财政和场地限制,无法提供更多的设备为社会人员、企业员工提供良好的技能再提升培训。建议主管机构作为主投资方搭建员工技能提升平台。

推进现代学徒制。以现在的校企合作为基础,推进以学生的培养为核心、以课程为纽带,以工学结合、半工半读为形式、以学校、行业、企业的深度参与和教师、师傅的深入指导为支撑的现代学徒制,有效整合学校和企业行业有限的教育资源,进一步拓展校企合作的内涵,使教育真正和企业行业在人才培养的模式上捆绑发展,促进专业发展。