

## 服务品质生活 助力智慧遨游

### ---中青旅遨游科技发展有限公司参与高等职业教育人才培养年度报告

按照《国家职业教育改革实施方案》提出的“促进产教融合校企‘双元’育人”“建设多元办学格局”号召，落实教育部等九部门印发《职业教育提质培优行动计划（2020—2023年）》中“深化职业教育产教融合、校企合作”要求，中青旅遨游科技发展有限公司积极承担社会责任，彰显企业先锋的示范引领作用，履行行业企业支持职业教育的社会责任，与全国示范高职院校北京工业职业技术学院签署校企合作协议书，开展了全方位、深层次、重实效的系列校企合作，取得了“企业和学校互动、专业与市场对接、育人为生产服务”的良好效果，为学校培养的技能人才提供了“纵向有深度，横向有宽度，发展有高度”的职业发展空间，走出一条支持高职教育发展，校企产学研用融合发展的创新之路。

### 一、行业先锋追求卓越

中青旅控股股份有限公司于1980年11月组建，下辖古北水镇、乌镇、山水酒店、遨游科技等28家企业，是改革开放后国内成立的第一家旅游类企业。1997年上市，是中国旅游业第一家完整旅游概念的A股上市公司。2018年，转至中国光大集团，列入光大集团一级直属企业序列，成为中国第一家拥有中央大型金融控股集团发展背景的旅游类上市公司。中青旅是中国旅行协会会长单位，连续4年入选“中国最具发展潜力上市公司50强”，连续3年入选“中国旅游集团20强”，连续15年入选《中国500最具价值品牌榜》，位居旅游业前三位。中青旅高举“中国旅游服务”旗帜，构建起涵盖“食宿行游购娱”六大旅游要素于一体的文化旅游服务产业体系，覆盖旅游全产业链，并不断向着品质生活系统服务产业集团迈进。

中青旅遨游科技发展有限公司是中青旅旗下智慧文旅业务发展的核心板块，是以高科技和互联网为核心驱动的线上线下一体化综合文旅服务商。提供智慧化文旅策划规划、智慧文旅平台建设、智慧化文旅运营、目的地智慧营销、景区投资运营、互联网旅行服务”等一站式综合文旅服务，移动端品牌为遨游旅行。公司旗下拥有遨游网、遨游旅行APP、中青旅签证、智慧旅游平台等行业名品，并依托中青旅40余年的旅游行业沉淀，通过自身经验结合物联网、云计算、大数据、人工智能、区块链、元宇宙等新技术对文旅产业进行全方位、全链条的产业赋能，不断满足政府、企业、游客等各级客户的需求，提供“智慧化文旅策划规划、智慧文旅平台建设、智慧化文旅运营、目的地智慧营销、景区投资运营、互联网旅行服务”等一站式综合文旅服务。

公司依托强大的自主科技研发能力，为政府端、景区端客户提供完善的建运一体化科技智慧文旅服务。公司采用“一云三平台六中心”的产品系统架构，以智慧文旅云服务为核心，面向管理、服务、营销、运营四个主体为文旅综合体和政府提供全面的落地解决方案。立足市场和国策，聚焦推动文化旅游与现代科技的深度融合，打造闭环服务体系。公司拥有40多项智慧文旅软件著作权，拥有CMMI3级证书（能力成熟度模型集成），拥有8大ISO认证，拥有多个3A级诚信认证。凭借过硬

的软件实力和丰富经验，公司在智慧文旅领域获得了高度认可，为国家商务部、中宣部、文旅部在内的100多家单位提供智慧文旅服务。

公司依托专业的产品设计和运营能力，为游客提供全业态的旅游产品服务体系，公司C端智慧旅游服务以遨游网（aoyou.com）和遨游旅行APP为主要服务载体，同时拓展飞猪、京东、抖音、携程等多平台矩阵模式，为用户提供在线签证、定制游、跟团游、自由行、机票、酒店、邮轮、当地玩乐、亲子研学、康养度假等多业态的旅行产品服务，年服务数百万人次。

公司先后荣获互联网风云榜十大在线旅行商、中国互联网电子商务诚信示范企业、全国旅游服务质量标杆单位、中国品牌力指数旅行服务业第一名等奖项，受到广泛好评和赞誉。

## 二、高职名校特色鲜明

北京工业职业技术学院地处北京市石景山区，是一所由北京市政府举办的普通高等职业学校，是全国首批独立设置高职院校、国家示范高职院校、全国高职校长联席会主席团单位。学校前身为创建于1956年隶属于煤炭工业部的北京煤炭工业学校，1994年开始举办高等职业教育，1999年正式改制为职业技术学院。学校现设有7个教学院（部）和继续教育学院、国际教育学院，有5个专业群，覆盖8个专业大类，27个专业，形成了面向城市建设、运行、管理、服务领域，独具特色的以工科专业为主，工、管、文、法等不同门类协调发展的专业体系。

2000年学校被教育部确定为全国首批示范性职业技术学院建设单位，2002年被确定为国家财政重点支持建设示范性院校，2003年在全国首批高职高专院校人才培养工作水平评估中被确定为全国8所优秀院校之一，2007年成为国家重点支持的百所“国家级示范高职院校”，2015年成为首批试点北京高端技术技能人才贯通培养项目的3所高职院校之一，2016年被教育部确定为职业教育“走出去”首批试点项目学校，2019年成为北京市“特色高水平职业院校”建设单位，2019年成功入选中国特色高水平高职学校建设单位。先后获得全国高校就业工作50强、全国教学管理50强、全国教学资源50强、亚太职业院校影响力50强等。学校全国职业院校教师教学能力大赛和学生技能大赛“双赛”成绩享誉全国。学校主要办学指标和综合办学实力位于国内同类院校前列，是全国最具影响力的高职院校之一。

学校以立德树人为根本任务，遵循“以人为本，因材施教”教育理念，秉承“厚德博学，善技创新”办学传统，坚持校企互动、产教对接、学做合一，促进开放融合，推动学校内涵、特色、差异化高质量发展。

学校围绕首都城市战略定位，主动服务国家和北京重大发展战略，面向首都城市建设、运行、管理、服务领域，坚持“高端化、精品化、信息化、国际化”，深化产教融合，推进城教融合，完善善育训融合，培养复合型国际化高素质技术技能人才，提升服务社会的贡献力和职业教育的国际影响力，努力把学校建设成为特色鲜明世界一流的高等职业学院。

## 三、探索“1+1+N”产教融合模式，共建“中青旅智慧文旅学院”

中青旅智慧文旅学院是市属院校北工院与央企中青旅以共商、共建、共管、共享、共赢方式开展的项目，是全国第一家文旅类校企共建产教学院。该学院服务首都“四个中心”和“国际一流和谐宜居之都”建设，辐射京津冀，面向文化旅游服务业全产业链的各个领域，覆盖文旅产品设计研发、智慧酒店管理、景区和主题公园智慧管理、专家型导游讲解、研学旅行、定制旅游、文旅产品智慧营销、精品民宿管家等行业新发展、新业态、新岗位，推动文化旅游服务质量提升，助力国际一流旅游城市建设。2020年10月，入选北京市第二批特色高水平实训基地“工程师学院”建设项目，通过三年建设，2022年10月，以“优秀”成绩通过市教委项目中期检查。

三年里，中青旅智慧文旅学院以“立德树人，德技并修”为根本方针，以提质培优、内涵驱动为主导，依托中青旅的全产业链优势，牵手首旅、环球影城度假区、携程等文旅头部企业，在政府、行业协会、研究机构的指导帮助下，组成产教育人联盟，形成“1+1+N”产教融合模式，校企形成“六共享四共同”命运共同体，共同关注研究行业新趋势，共育文旅新型人才。



图1 产教融合模式

校企双方共同设计人才培养方案、制定教学计划、开发课程，共同培养智慧文旅高端技术技能人才；共同为智慧文旅学院提供导师组建教学团队，双向培养、双向服务；融入中青旅、环球影城、首旅等企业智慧文旅技术、标准和文化，共建实训基地、云在线教学资源、服务基地；产教育人联盟企业优先接受学生实习和毕业生就业；联合开展产品研发、教研科研、社会服务，开展中青旅等企业员工提升培训和转岗培训等培训服务。

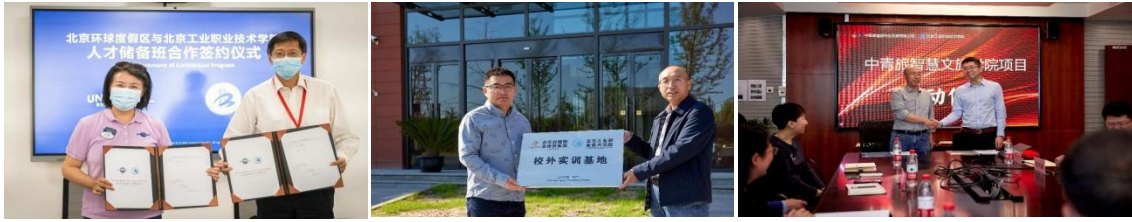


图2 携手文旅龙头企业，共建文旅产教联盟

## 四、探索三教改革，打造智慧文旅人才培养高地

### (一) 校企共建“四双六融合两培养”人才培养模式

深入行业调研，明确专业群面向的产业链、岗位群，形成《专业社会契合度调研报告》，重构《人才培养方案》和课程体系，围绕智慧文旅服务、智慧文旅营销、智慧文旅管理三类人才培育，探索实践“四双六融合两培养”的学徒制人才培养模式。



图3 “四双六融合两培养”人才培养模式

### (二) 校企共建专业群“智能贯通、能力递进”模块化课程体系

以立德树人为根本目标，紧贴首都文旅行业发展，结合产教育人联盟的优势，融合智能化升级改造需求，增加新一代信息技术公共基础课，电子商务概论专业群基础课，3门信息化专业群通用能力课，6组模块化智能化方向课，围绕智慧旅行、主题公园、智慧酒店等12类岗位，构建“智能贯通、能力递进”的模块化课程体系。



图4 “智能贯通,能力递进”课程体系

### (三) 校企共建产教深度融合的育人环境文化

将中青旅“以人为本，创造快乐”的企业文化融入专业建设、人才培养方案、课程体系、教学内容中，实行“进校园、进课堂、进教学、进社团、进大赛”的五进制度。建设中青旅文化走廊、文化墙，打造良好育人环境；引入企业真实项目共建1门课程思政示范课、1个课程思政案例库；每年开展育人联盟企业大咖进校园活动4-5场，参加线上环球大师公开课1场，指导社团活动2次；企业专家连续两年参与三级大赛组织指导。传统文化、企业文化、工匠精神相结合，以文化人、培根铸魂。



图5 企业大咖进校园活动

### (四) 科学组织“6421”企业情景实践体系训练

该体系依据企业运行规律、学生认知规律，本着“认岗—跟岗—轮岗—顶岗”的主线组织实践教学，根据育人联盟企业运行情况灵活调整。6指六个学期；4指认岗、跟岗、轮岗、顶岗四个阶段；2指前五个学期的实践教学时长，分别为2的1次、2次、3次方即2周，4周，4周，8周，8周；1指第六学期一整个学期为顶岗实习。此外，校内外双导师分工协作，依托互联网技术，适应“互联网+职业教育”需求，完善“互联网+职场化”教学模式。



图6 6421企业情景实践体系训练

### (五) 围绕三个方面开展资源建设和教法手段改革

转变教学理念，遵循“学生本位”，重构教学内容、重施教学路径，变革教学时空，利用大资源、大数据、大空间，进行教学资源建设和教学方法手段改革，打造有趣、有用、有效的三有课堂。

重构教学内容：校企共同开展教学资源库建设，按照课程体系，引入中青旅培训包、联盟企业培训包、1+X证书包、职业认证课程包；开发课程思政素材库、模块化课程资源包、实训项目库、员工培训包、O2O课程、活页式教材；利用学校现有基础课程包、标准化课程资源包、创新创业教学包；摸索遨游主题课、环球沉浸式电影课、大咖进校园、环球大师课等企业特色核心课；用好线上职教云课程、颗粒化素材库等资源；建设大资源库，提供教学基础。

重施教学路径：利用新一代信息技术辅助教学，通过整体学情分析和个体学生画像，制定教学策略。通过在线教学评测和教学效果分析，调整教学策略。通过信息技术丰富教学手段，开展“线上线下，混合教学”。围绕“真环境、真设备、真项目、真流程、真操作”的“五真”原则，开展“场景选取、教学分析、案例教学、任务训练、项目实施”五步教学法，全面培养学生的能力。

变革教学空间：建设智慧教室、智慧课堂、多元评价系统，利用APP和小程序辅助互动，搭建线上线下、课内课外、校内校外的大空间，通过任务项目的八步训练，实现导-学-做-创的成长路径。

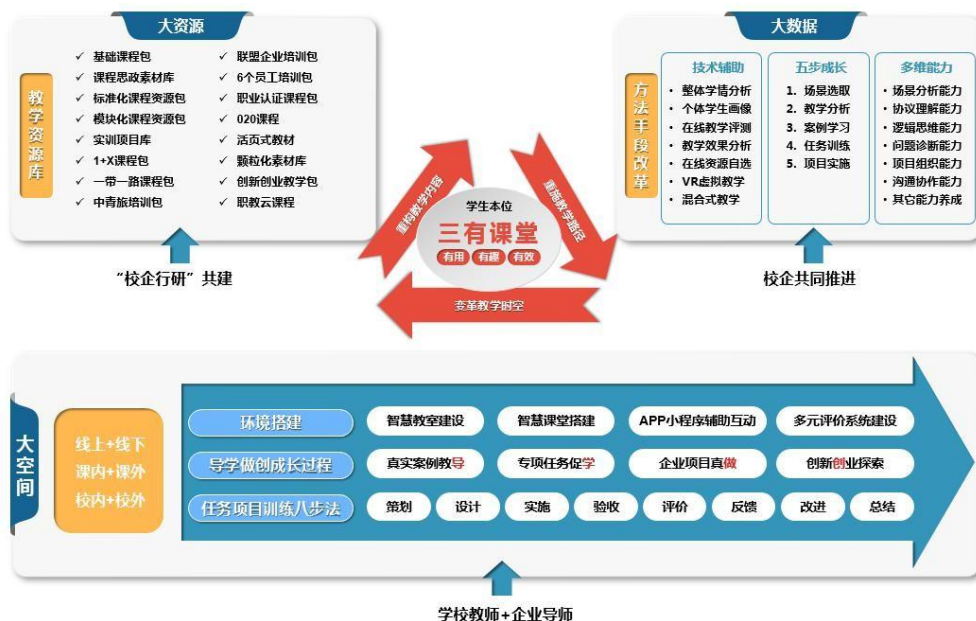


图7 三教改革路径

## (六) 校企双引擎推动企业员工和学校师生能力拓展

围绕“共建、共管、共培”原则开展师生员工的培养培训，成立中青旅智慧文旅学院教学团队，将企业生产、服务过程中的操作规范、流程标准等引入教学实施过程，教师下企业、员工进课堂。6名青年骨干教师入企锻炼，提升技术水平；校企共同完成4项师资培训，包括定制旅行管家、研学旅行导师、航空乘务教员、全域智慧旅游建设等，专业教师均获职业认证，双师比例达到100%；组织完成2批定制旅游管家职业技能等级证书培训及考试，学员通过率达80%；孵化双创项目10余项；培养中青旅遨游网红打卡资深玩家。通过多种手段推动企业员工、学校师生的能力拓展。

## 五、围绕资源共享,画好产教融合同心圆

### (一) 教学资源同创同用,推动教育链与产业链衔接

引入“新媒体运营”“旅游手册设计”“入境游产品研发”“智慧文旅客户拓展”“亲子研学项目开发”、“数字签证”“智慧文旅综合营销”、“康养项目开发”等八个培训包，用于学生学习、教师培训、员工培养。



图8 同创同用教学资源

校企共同开发10余部活页式教材；在超星、学银在线、智慧职教等平台建成4门精品O2O课程，陆续用于员工培训、学生学习，其中2门课程被评为北京市精品在线课程。

牵手中青旅“遨游露营家、康养俱乐部、亲子研学俱乐部”，开展“旅游+体育”、“旅游+研学”、“旅游+康养”的项目教学、产品研发、社会服务。

### (二) 实训基地共建共享，助力企业研发和转型升级

校企合力共建环球影城主题教室、环球沉浸式影院课堂、中青旅智慧文旅研学工坊、智慧文旅虚拟现实体验区,搭建“智慧文旅产品研发与应用基地”。

企业提供覆盖“食宿行游购娱”全产业链，可供开展文旅产业智慧服务、智慧营销、智慧管理训练的校外实训基地和相关设施设备开展实践教学。

依托双方共享的设备设施，依据智慧文旅产业发展需要，开展智慧文旅新项目研究、研学新产

品设计。

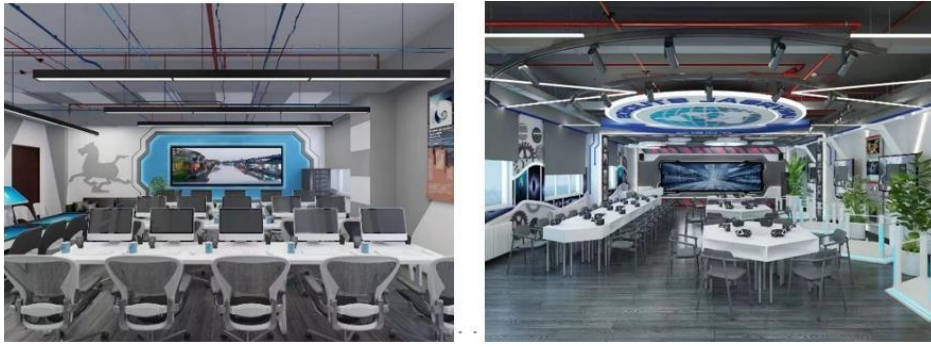


图9 共建共享实训室

### (三) 师资团队互派互聘，打造行业专家型教学团队

校企双方成立理事会、专业委员会，由校方和中青旅各派一人担任院长，实行“院长负责制”。双方人员互兼互聘，学校聘请1位企业院长、6位客座教授、11位专家讲师，中青旅集团聘任学校7位骨干教师为企业培训师。开展企业导师“引领工程”、骨干教师“名师工程”、青年教师“青蓝工程”，校企共同培养行业专家型教学团队。



图10 互派互聘专家团队

## 六、服务文旅行业产业，打造多元化精益型创新服务高地

提供覆盖不同层次、不同人群的文旅培训，重点提供行业员工、“一带一路”学员、职教师资、新型农民、复转军人、青少年人文培训；立足地域文化，开展老北京文化、冬奥文化、西山永定河文化等文化推广。从智慧文旅示范带动走向标准引领，升级教学标准、制定职教标准、提供行业标准、引领国家标准；提供覆盖文旅建设前、中、后期的智库方案。依托中青旅集团，利用大数据等技术建设“智慧文旅产品研发与应用基地”，引进智慧文旅产品研发专家，打造智慧文旅研发团队，开展“旅游+教育”、“旅游+体育”、“旅游+康养”三方面的项目与产品研发。

**企业员工培训。**提供面向文旅企业新晋岗位的入职培训，转岗员工培训，在岗员工培训等，年均培训量不低于200人日。

**教师企业培训。**面向全国开展教师职业能力提升计划，开展“深入中青旅”，旅行社智慧管理、旅游智慧营销、主题公园管理等岗位实践，推广智慧文旅服务人才培养模式，示范引领同类专业改革发展，助力职业教育培养优秀智慧文旅人才。

**社会培训。**联合行政机关、高校及行业专家，面向政府管理人员、旅游行业从业者、旅游企业



管理人员、退役军人、下岗失业、农民工、新型农民开展智慧文旅规划、智慧文旅开发、旅游智慧营销、5G智慧文旅等培训，助推行业升级、创业就业；面向社区、青少年开展传统、北京地域、西山永定河、冬奥等优秀文化普及教育。开展“1+X”社会培训和一带一路留学生培训。累计培训量达到2000人日。

**教育教学标准制定。**结合中青旅员工培训课程互联网产品运维、文旅项目管理等内容，制定智慧文旅专业群的教学标准、课程标准、实习基地建设标准、专业能力评价标准和顶岗实习标准等，打造智慧文旅专业群教育教学标准体系，引领北京市和全国高职院校的相关专业发展。

**行业标准体系开发。**在文旅融合、智慧赋能的形势下，利用校企双方优势，结合智慧化要素、产品体系、智能服务、智能营销、资源交易等多方面因素，充分考虑企业对游客预约、监管高效、旅游企业增收等方面的需求，发挥信息技术对提升产业价值、提高服务水平的重要作用，构建新技术新形势下的智慧旅游标准体系，为整个行业健康发展起到一定的促进作用。

**“旅游+教育”项目研发。**服务成长中的青少年群体，围绕传承红色基因、传统文化寻根、边疆地区国情考察、触摸现代科技等主线，研发针对不同年龄段青少年有丰富内涵的研学旅行产品。致力于“让教育留下记忆，让旅行留下感动”。

**“旅游+体育”项目研发。**结合双奥城市优势，服务最富活力的中青年群体，围绕马拉松、自行车赛、冰雪等主线，研发多样化的体育旅行项目。将一次性观光做成多次反复体验，推动大众健康生活方式。致力于“传统旅游新动能，动感生活新型态”。

**“旅游+康养”项目研发。**服务有强烈养生需求的老龄群体，积极探索老龄化社会课题，以“观光、休闲、慢生活、文化交流”为主线，研发康养旅行项目。致力于“以旅行促进身心健康，用健康推动幸福生活”。

**智库支持。**校企共同为重大战略、重大项目、地方政府、微小企业、乡村振兴等提供智力技术支持，提供“一机游”、“一码游”等整体文旅解决方案。

康推动幸福生活”。

**智库支持。**校企共同为重大战略、重大项目、地方政府、微小企业、乡村振兴等提供智力技术支持，提供“一机游”、“一码游”等整体文旅解决方案。

