

2024

中国饭店业职业人才培养报告



更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn

并购家 免费行业报告网

IPOIPO.CN 每日更新 不用注册会员 无广告 永久免费

2024 中国饭店业职业人才培养报告

2024 National Hospitality Industry Talent Development Report

发布单位

中国饭店协会

中国饭店协会人力资源专业委员会

2025.1

编委会

2024中国饭店业职业人才培养报告

主 编

陈新华

副 主 编

宋小溪 张 翔

数据收集与案例征集

刘 艳 杨晨驰 杨浩天

报告编辑

董一鸣

支持单位

全国商业职业教育教学指导委员会
人社部康养生活服务类教学指导委员会

支持单位

全国饭店行业产教融合共同体
全国现代住宿业产教融合共同体
全国旅游饭店行业产教融合共同体
安徽云驴通信息技术有限公司

反馈意见或建议，请致电 010-88365877 或发送邮件至 chaei_meeting@163.com



《中国饭店业职业人才培养报告》是中国饭店协会面向行业人资板块打造的年度报告，旨在探究行业人才培养模式、人才供需情况、人资发展现状与趋势。该报告前身为《饭店餐饮企业人力资源需求调研报告》，2021年改版后正式纳入年度报告序列。《报告》自发布以来受到行业企业、院校及相关教育主管部门的广泛关注，成为了解行业人资发展情况的重要参考依据。

《报告》以全国相关专业院校学生及餐饮、住宿企业人力资源管理者双边调研数据为依托，通过人才培养情况调查、人才供需情况调查、人资发展现状与挑战、发展趋势和发展建议五个章节，分析当前行业人力资源方面的问题与症结、帮助行业化解人力资源方面的矛盾与压力；编制并发布“中国饭店业人力资源发展指数”，直观反映当前行业人才培养现状、人资供需水平、产教融合进程的综合情况。同时，《报告》遴选并发布“中国饭店业产教融合典型案例”，展示相关院校、企业在落实职教改革、产教融合、校企融通等政策方面的先进做法与突出贡献。

衷心感谢所有在研究过程中给予大力支持的院校与企业！希望《报告》能够在落实行业高质量发展目标、提升人资发展水平、培育工匠人才等方面指引方向、提供帮助。

陈新华

中国饭店协会 会长

目 录

关于此报告.....	1
第一篇 人才培养情况调查.....	2
一、院校教学情况.....	3
（一）专业课与课堂教学整体满意度持续提升.....	3
（二）专业课：需在现有框架设计上进行资源的迭代升级.....	3
（三）课堂教学：需要在模式上进行创新.....	4
（四）教学内容诉求：继续加大实践内容比重.....	5
二、职业指导情况.....	5
（一）职业规划着眼当下.....	5
（二）个人兴趣爱好在职业规划中发挥重要引领作用.....	6
（三）职业规划诉求以外部指导为主.....	7
三、职业指导情况.....	7
（一）实习资讯流动情况良好.....	7
（二）中高职聚焦服务本地经济，应用型本科放眼全国.....	8
（三）现阶段实习经历对就业帮助作用有限.....	8
四、企业培养情况.....	9
（一）首选培训方式：内部人员现场培训.....	9
（二）常见激励措施：职位相关实质奖励.....	9
（三）下一级平均晋升速度维持在2年左右.....	10
五、“1+X”证书制度.....	10
（一）院校方面：X证书试点持续推进，影响力逐年扩大.....	11
（二）企业方面：证书认可情况进一步提升.....	13
第二篇 人才供需情况调查.....	15
一、人才供应情况.....	16

目 录

（一）院校生毕业去向：直接工作仍是主流选择，自由职业比例连续四年提升·····	16
（二）院校生求职偏好·····	17
二、人才需求情况·····	20
（一）人才综合实力需求·····	20
（二）现阶段行业招聘需求分析·····	21
 第三篇 行业人资发展存在的挑战·····	24
一、愿意从事相关岗位的人员减少，行业人才存在断档风险·····	25
二、行业人员流失率仍维持在高水平·····	25
三、实操水平不足成为入职新生最大挑战·····	27
四、本专业就业意愿依然低迷·····	27
五、产教脱节影响校企合作项目收效·····	28
 第四篇 行业人资发展趋势·····	29
一、网络主播官宣成为新职业，配套培养体系建设成关键·····	30
二、人才建设纳入重要国家级纲领文件，推动产教融合共同体步入快车道·····	30
三、职业人才横向发展政策推动X证书试点工作继续深化·····	30
四、“双元育人”模式从尝试走向普及·····	31
 第五篇 行业人才培养与发展建议·····	32
一、注重“软技能”培养·····	33
二、切实提高行业岗位吸引力和竞争优势·····	33
三、改革传统教学与考核模式·····	33

目 录

第六篇 中国饭店业产教融合典型案例	34
数智赋能、四域联动，构建“四阶五融”实践育人体系	35
“双元三阶四融”的希尔顿学徒制班人才培养	39
——以嘉职院酒店管理与数字化专业“希尔顿英才班”为例	39
就业导向、企校协同、四双共育产教融合背景下酒店管理专业人才培养模式的探索与实践	45
现代产业学院双元培育新质人才模式创新实践	52
烹饪专业“高端企业定制化”培训案例	58
酒店管理人才培养新路径	
——天山北坡经济带酒店管理产教融合共同体	62
校企合作求共赢，同心筑梦向未来	
——酒店管理与数字化运营专业产教融合典型案例	67
产业学院引领专业发展	
——酒店管理与数字化运营专业校企合作典型案例	74
“扬中华待客之道，育九州峥嵘之才”	
——洲际英才培养学院人才培养创新与实践	82
基于AIGC的酒店营运博弈沙盘实训室	87
附 录	95

关于本报告

本报告名称中的“2024”指数据所对应的年份。报告主要针对 2024 年的行业人资发展情况和趋势做出调查分析。

调研时间及对象

本次调研由中国饭店协会开展，调研时间为 2024 年 9 月—11 月，以向全国范围内的餐饮住宿企业、职业院校和应用型本科院校发放电子问卷的方式开展调研。

样本信息概况

本次调研对象主要为全国范围内餐饮住宿企业人力资源事务负责人，以及中职、高职和应用型本科院校在校生。

在企业调研方面，共收集有效样本 100 余份，其中餐饮企业样本占比为 50.21%，住宿企业样本占比为 49.79%。参与调研的企业覆盖内地 29 个省区市。

在院校调研方面，共收集有效样本近 4000 份，其中男性样本占比为 33.36%；女性样本占比为 67.64%。就读于旅游大类（含旅游、酒店、会展等）和餐饮大类（含餐饮管理、烹饪工艺等）的样本数量分别占比 52.26% 和 38.52%。参与调研的院校覆盖内地 24 个省区市，参与调研的生源覆盖全国 33 个省区市。调研结果可一定程度上反映当前餐饮住宿业人才培养的现状。

第一篇 人才培养情况调查



一、院校教学情况

（一）专业课与课堂教学整体满意度持续提升

调研将院校教学分为“专业课”与“课堂教学”两个维度：

专业课方面，对专业课表示满意的受访学生占比为 70.56%，较上一年提升约 3 个百分点；感觉一般的学生占比为 24.66%，表示不满意或特别不满意的学生占 4.78%，这两项数据较上一年均有所下降。

课堂教学方面，73.17% 的受访学生对于课堂日常教学表示满意，较上一年提升约 2 个百分点；这其中，表示比较满意的受访学生占比为 28.78%；表示非常满意的学生占比为 44.39%。总体来看，调研学生对于院校教学的满意情况持续提升，且基本回升至 2021 年水平。

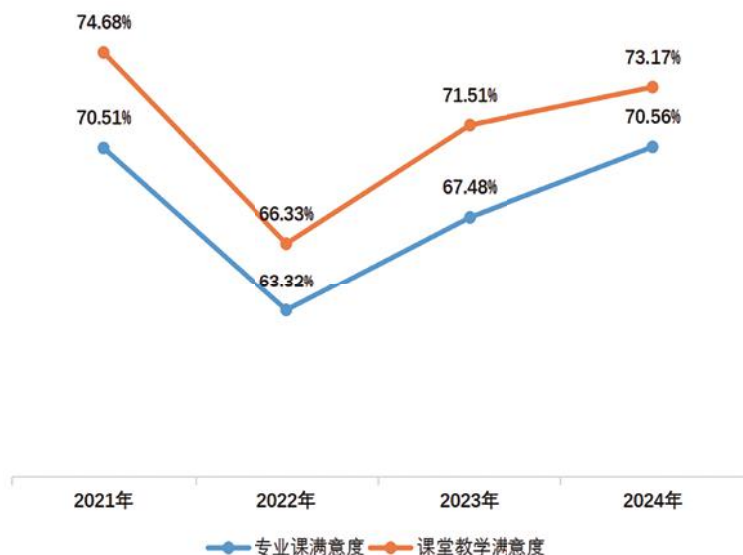


图 1—1 专业课与课堂教学整体满意度变化走向（2021—2024 年）

（二）专业课：需在现有框架设计上进行资源的迭代升级

1. 整体亮点

本次调研针对“专业课”设计了 14 个感受评价指标，并设计五个度量选项（非常不同意、不同意、一般、同意、非常不同意）来统计受访学生的感受，并根据赋值法计算综合评价得分（满分为 5 分），将专业课各个评价指标按照得分进行排序。这其中，得分排名前 5 的指标被定义为“专业课亮点指标”。综合来看，“专业课兼顾实操训练”位居亮点榜之首，综合得分为 4.119；其他亮点指标如下表所示：

表 1—1 专业课亮点指标及得分

排名	项目	综合评价得分
1	专业课兼顾实操训练	4.119
2	专业课有明确和清晰的课纲（课程安排）	4.110
3	专业课种类多样	4.090
4	专业课确实提升了我的整体能力和水平	4.055
5	专业课的考核方式多元化	4.051

2. 专业课痛点

报告将专业课综合评价得分居于后三位的指标划分为“痛点”指标。调研结果显示，最不受学生认同的项目仍然是“专业课经常邀请行业大咖作为客座讲师”，且这一项的得分明显低于其他痛点指标。此外，专业课教材生动性不足、线上教学资源相对匮乏仍然突出。

表 1—2 专业课痛点指标及得分

排名	项目	综合评价得分
1	专业课经常邀请行业大咖作为客座讲师	3.776
2	专业课教材生动有趣	3.980
3	线上教学资源丰富	3.980

（三）课堂教学：需要在模式上进行创新

1. 课堂教学亮点

本次调研针对课堂教学情况，设计了7个感受评价，并设计5个度量选项（非常不同意、不同意、一般、同意、非常同意）来调查受访学生的感受，并根据赋值法计算综合评价得分（满分为5分），将课堂教学各个评价指标按照得分进行排序，这其中排名前3的指标被定义为“课堂教学亮点指标”。

总体来看，同上一调查结果一致，“教师在教学中经常运用多媒体资源（如图片、视频等）”最受受访学生认同；本年度综合评价的分为4.166。

表 1—3 课堂教学亮点指标及得分（总体情况）

排名	项目	综合评价得分
1	教师在教学中经常运用多媒体资源（如图片、视频等）	4.166
2	教师拥有丰富的行业从业经验 / 经历	4.140
3	教师对学习问题能够及时清晰地解答	4.128

2. 课堂教学痛点

报告将课堂教学部分综合评价得分居于后2位的指标划分为“痛点”指标。结果显示，当前课堂教学存在的最大问题是难以调动学生的学习积极性，其得分位于所有指标之末，这一结果与去年的情况一致。

表 1-4 课堂教学痛点指标及得分（总体情况）

排名	项目	综合评价得分
1	教师能够调动我的学习积极性	4.034
2	教学实验室的硬件设备完善	4.060

（四）教学内容诉求：继续加大实践内容比重

调研针对受访学生询问了希望在专业课中增加的内容。数据显示，“实践技能操作”是受访学生最希望追加的内容，其次分别是“行业内新兴业态相关知识”和“职业经理人相关内容”。



图 1-2 教学内容增加诉求比重分布图

二、职业指导情况

（一）职业规划着眼当下

1. 在不确定的大环境下，短期规划仍是主流选择

调研结果显示，截止到填写问卷这一刻，有 85.8% 的受访学生表示开展了个人职业规划，与上一年情况基本持平。其中，做短期目标规划（2 年及以内）的人数最多，占比达 54.96%，比重较上一年进一步提升；其次是做中期目标规划（3-5 年），这部分人数占比为 16.41%；做长期目标规划（6-10 年）和人生整体规划的人数较少，占比分别为 3.94% 和 10.49%。

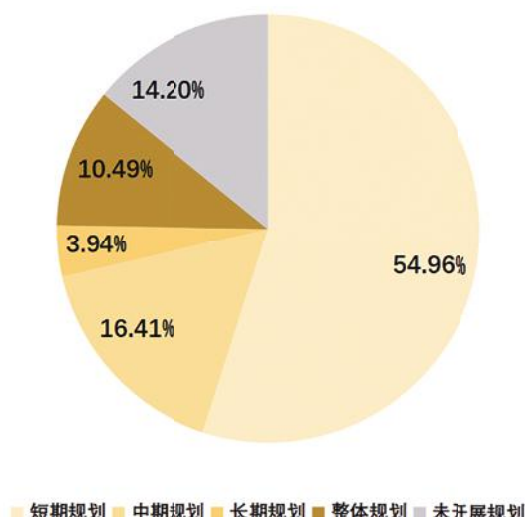


图 1-3 受访学生开展职业规划情况（截止到填写问卷时）

（二）个人兴趣爱好在职业规划中发挥重要引领作用

调研设置了 7 个开展职业规划时需要考虑的因素（其中一个为开放式选项），并请受访学生按照个人意愿进行优先排序，并计算各因素的“综合关注度得分”：若某一因素被越多的人靠前排序，则该因素的综合关注度得分越高，反之则越低。

总体来看，“兴趣爱好”的综合关注得分仍位居榜首，且相比于其他因素得分“遥遥领先”；其次是“专业未来发展前景”，综合得分 3.93；“个人优势与短板”排名第三，综合得分 3.91。

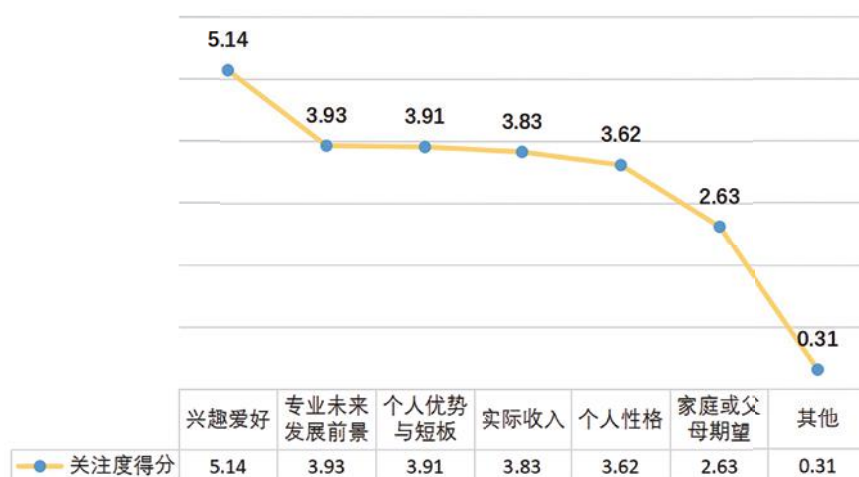


图 1-4 受访学生职业规划考虑因素与关注度得分

（三）职业规划诉求以外部指导为主

1. 获知就业市场情况至关重要

在被问到“您认为学校可以通过哪些措施帮助做好职业规划”这一问题时，“开设更多职业规划指导课”位列受访学生需求榜首；其次是“提供当前就业市场需求情况”和“介绍本专业概况和发展方向”。获知本专业在就业市场和社会中的发展情况对于学生做出职业规划拥有重要参考作用。

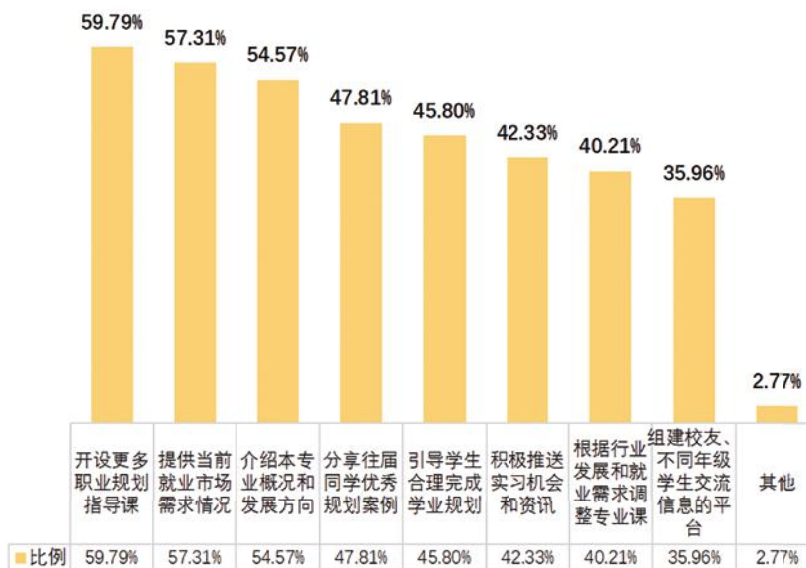


图 1-5 受访学生开展职业规划时的诉求选择

三、职业指导情况

对于实习情况，调研主要通过三个维度开展调查：（1）学校提供实习资讯的频率，反映学生接触资源的机会与渠道；（2）工作信息和资源种类，反映学生接触资源的深度与广度；（3）实习经历对学生的影响，检验实习对就业方面产生的实际作用。

（一）实习资讯流动情况良好

大部分受访学生表示，其所在学校可以做到实时提供或经常提供实习资讯，这部分受访者占比为 62.05%，较上一年比重有所提升；反馈“基本不提供”和“很少提供”的受访

者占比为 10.39%，较上一年比重继续下降。

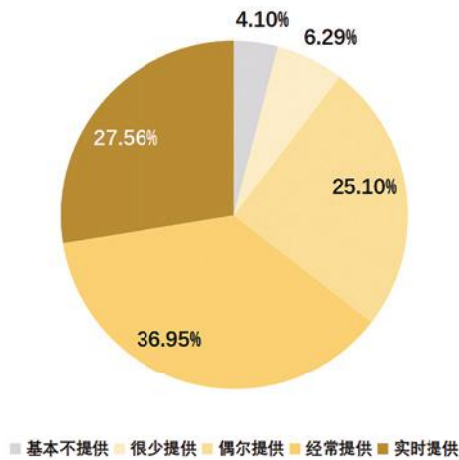


图 1-6 受访学生反馈学校提供实习资讯的频率分布图

（二）中高职聚焦服务本地经济，应用型本科放眼全国

调研中，有 42.7% 的受访学生表示其学校主要提供本地型就业资源，占四类常见资源（本地型、区域型、全国型、国际型）中的绝对比重。

分不同院校来看，中职、高职院校受访学生反馈其所在学校主要提供的均为本地型就业资源，且比重较上一年均有所提升；而应用型本科院校受访学生则反馈其所在学校主要提供的是全国型资源。

表 1-5 各类型院校主要提供的工作信息和资源类型

院校 / 资源类型	本地型资源	区域型资源	全国型资源	国际型资源
中职院校	53.56%	25.99%	15.14%	5.50%
高职院校	44.52%	28.31%	21.38%	5.80%
应用型本科院校	28.54%	32.39%	36.76%	2.42%

（三）现阶段实习经历对就业帮助作用有限

1. 实习经历帮助学生进一步增强对所学专业的了解

调研结果显示，参加过实习的受访学生中，有 96.44% 表示对所学专业有一定的了解，较上一年比重有所提升；表示对所学专业不了解的人数占比为 3.56%。而在未参加实习的学生中，表示对所学专业有一定了解的人数占比为 91.36%，表示不了解的人数占比为 8.64%。相比于未参加实习的学生，具有实际工作经历的学生更了解行业岗位情况。实习对于学生了解所学专业具有一定的帮助作用。

2. 实习经历对于提高本专业就业意愿的作用十分有限

报告还分析了实习经历对于本专业就业意愿的影响与作用。理论上，实习应增强学生

对于本专业的自信、满足学生体验职场的好奇心，进而提高学生留在所学专业就业的热情和意愿。然而，调研结果显示，实习经历对于提高本专业就业意愿十分有限。在针对“放弃在本专业中就业学生”的进一步调研中，表示“实际实习经历和感受低于预期”的受访者比例将近三成；本年度受访学生中，仅有 42.56% 的受访学生表示会在毕业后于本专业领域内就业，比重较上一年有所下降。

四、企业培养情况

校园并不是人才培养的唯一主体，企业在人才培养方面同样扮演着重要角色，而培训在企业人才培养过程中起到了至关重要的作用。开展员工培训，不仅是提高员工整体素质的有效途径，还是企业实现任务目标的重要保障与改革创新迫切需要¹。

（一）首选培训方式：内部人员现场培训

调研结果显示，在几种较为常见的企业培训方式中，绝大多数企业开展以内部人员主导的现场培训，其次是网络线上培训和邀请外部人员主导的现场培训。

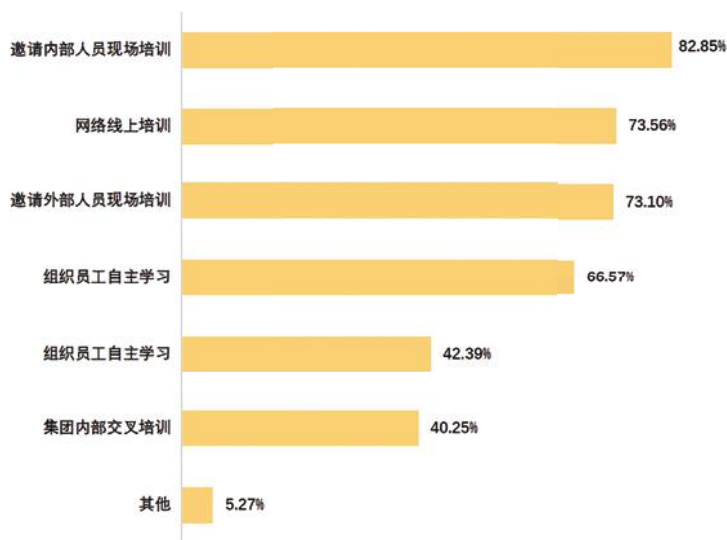


图 1-7 受访企业内部培训方式选择

（二）常见激励措施：职位相关实质奖励

有效的激励可以激发生产者与管理者的积极性，提高劳动效率，对于吸引人才、留住人才、调用人才、培育人才具有重要的现实意义，并帮助企业建立核心竞争力²。调研数据

1 赵瑞祥. (2015). 新常态下企业培训工作的意义和实现途径. 河北企业 (03), 59.

2 黄燕琼. (2009). 试论企业建立有效的人才激励机制的意义. 中小企业管理与科技 (下旬刊) (05), 103-104.

显示，对于表现优秀的员工，大多数企业会选择职位相关实质性奖励作为激励方式，如物质奖励（88.85%）、职位晋升（84.53%）、赠予荣誉称号及证书（83.30%）及薪资提升（75.16%）。

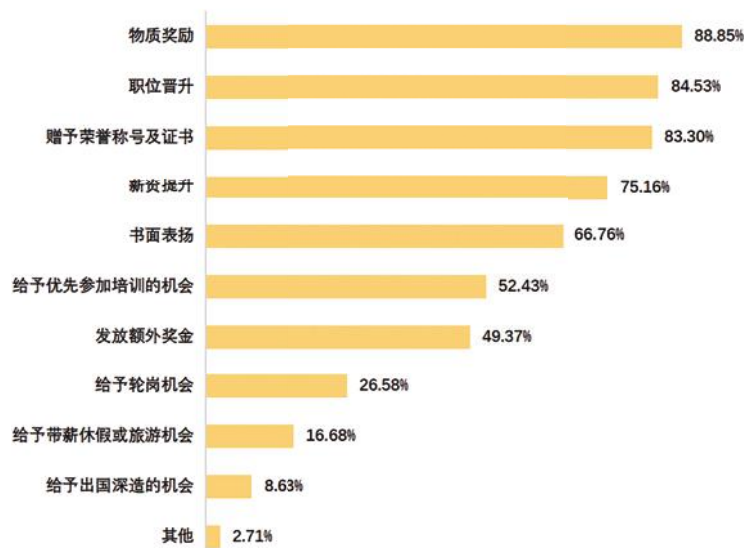


图 1-8 受访企业人才激励措施选择

（三）下一级平均晋升速度维持在 2 年左右

晋升是组织人力资源开发的重要途径，对员工价值实现和职业发展至关重要³；同时，晋升也是企业内部选拔人才的重要途径。调研数据显示，受访企业员工晋升到下一级的平均时间为 2 年。

分行业来看，受访住宿企业的平均晋升时间为 2.2 年；表示晋升时间大概在 2 年左右的企业最多。受访餐饮企业的平均晋升时间为 1.4 年，相比住宿企业来说更短；表示晋升时间大概在 2 年左右的企业最多。

表 1-6 受访企业员工晋升时间情况

行业	晋升时间平均数（年）	晋升时间众数（年）
总体	2.0	1.5
餐饮	1.4	2.0
住宿	2.2	2.0

五、“1+X”证书制度

“1+X 证书制度”（以下简称“1+X”）是教育部于 2019 年部署启动的一项职教改革试点工作。其中“1”代表学历证书，而“X”代表“若干职业技能等级证书”。1+X 的目

3 王庆娟，朱征，张金成 & 陈星汶 .. 晋升公平概念及效用机制的探索——一项质性研究 . 南开管理评论 .

的就是将这两种证书结合起来，深化复合型技术技能人才培养培训模式和评价模式改革，提高人才培养质量、畅通人才成长通道、拓展就业创业本领。

（一）院校方面：X 证书试点持续推进，影响力逐年扩大

1. 学生对 1+X 的了解程度持续提升

调研数据显示，83.14% 的受访学生表示对 1+X 证书有不同程度的了解，较上一年比重增加约 2 个百分点。完全不了解的人数仅占 16.86%。

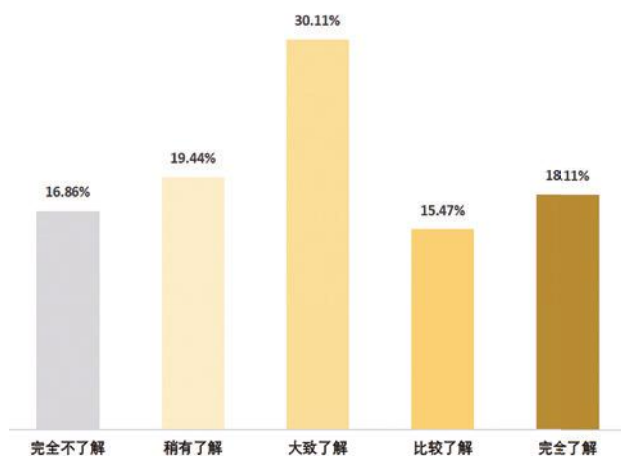


图 1-9 受访学生对 1+X 制度的了解程度

报告通过分析近年的调研数据，发现学生对于 1+X 证书的了解程度在不断提升，X 证书影响不断扩大。对于 1+X 表示了解的受访学生从 2021 年的 61.04% 上升到 2024 年的 81.30%，提升近 20 个百分点，呈逐年增加趋势；完全不了解的人数由 2021 年的 38.96% 下降到 2024 年的 16.86%，下降了超 20 个百分点。

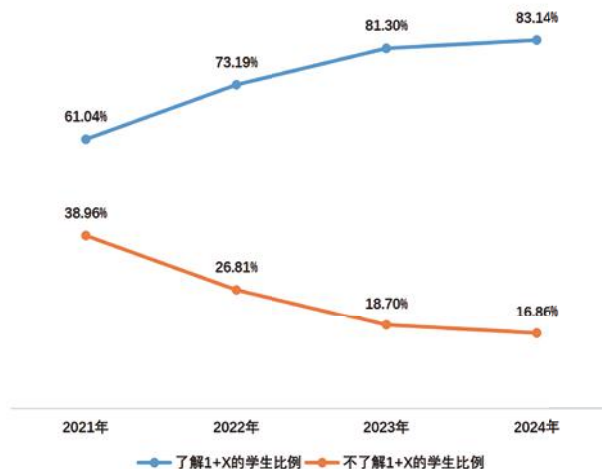


图 1-10 受访学生对 1+X 证书的了解程度变化走向（2021-2024 年）

2. 制度宣贯工作持续推进

调研结果显示，有约六成受访学生明确表示自己所在的学校进行过 1+X 相关内容宣讲，

有 11.77% 表示否定，另有三成左右表示不清楚。该调查情况与上一年基本保持一致。

受访学生所在校是否进行过1+X制度宣讲

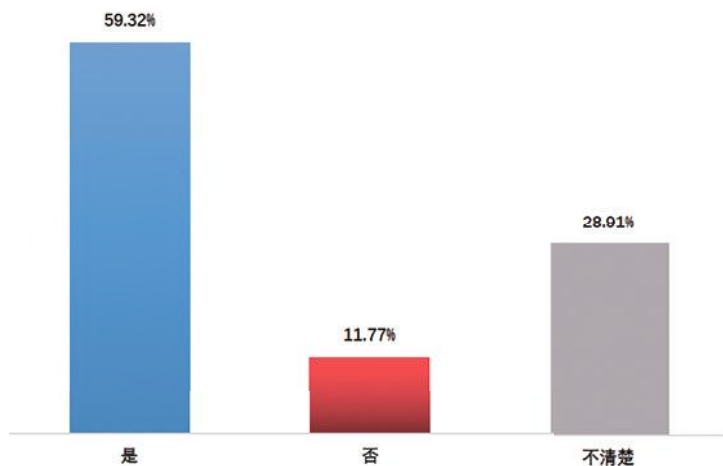


图 1-11 1+X 制度宣贯情况

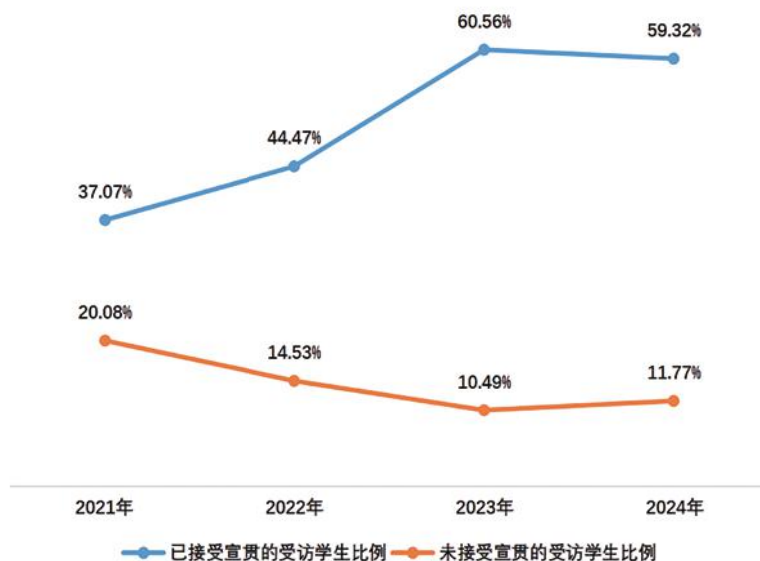


图 1-12 1+X 制度宣贯情况走向（2021-2024 年）

3.X 证书在中职院校中的普及率相对较高

调研数据显示，相对而言中职院校在制度宣贯方面的工作情况较好，明确表示校方开展过制度宣贯的学生占比接近七成；高职院校学生在六成左右；应用型本科院校学生不到五成。

从了解程度上看，中职院校受访生对于 1+X 的综合了解程度最好，表示不同程度了解

的人数占比为 86.24%，其中表示完全了解的人数占 24.46%，均处于三类院校情况数据之首。

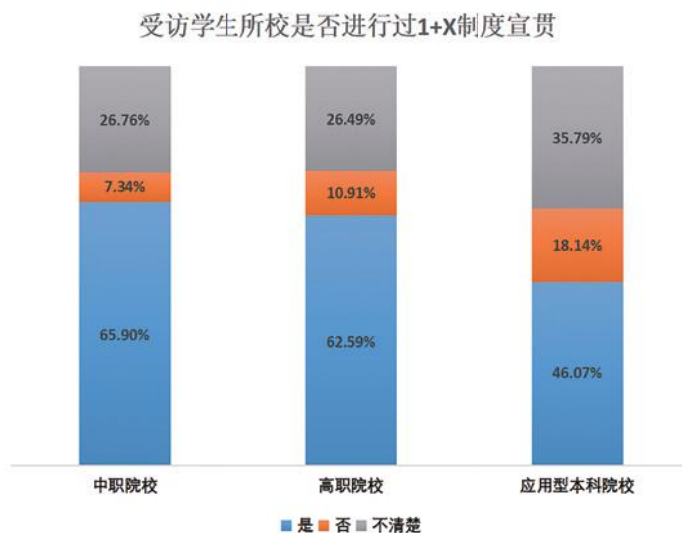


图 1-13 1+X 制度宣贯情况（按主要院校类型统计）

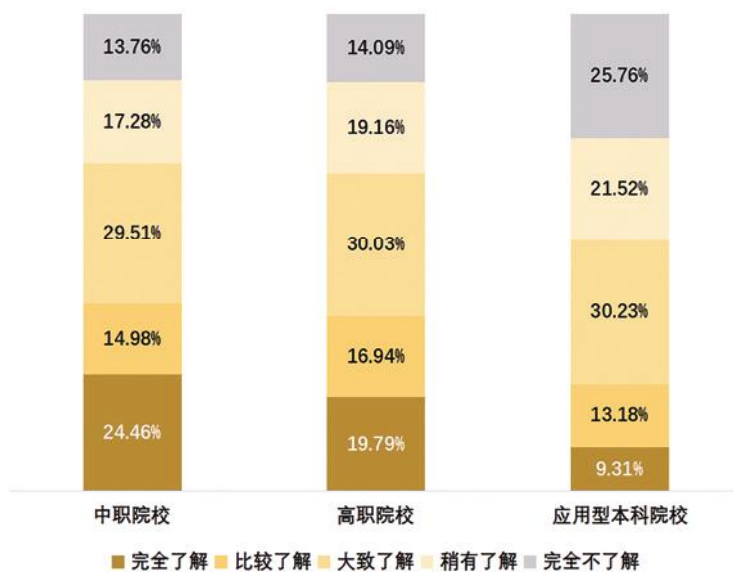


图 1-14 受访学生对 1+X 制度的了解程度（按主要院校类型统计）

（二）企业方面：证书认可情况进一步提升

调研数据显示，近五成左右的受访企业表示会将 1+X 证书纳入到人才招聘的考量项目中，较往年情况有所提升。

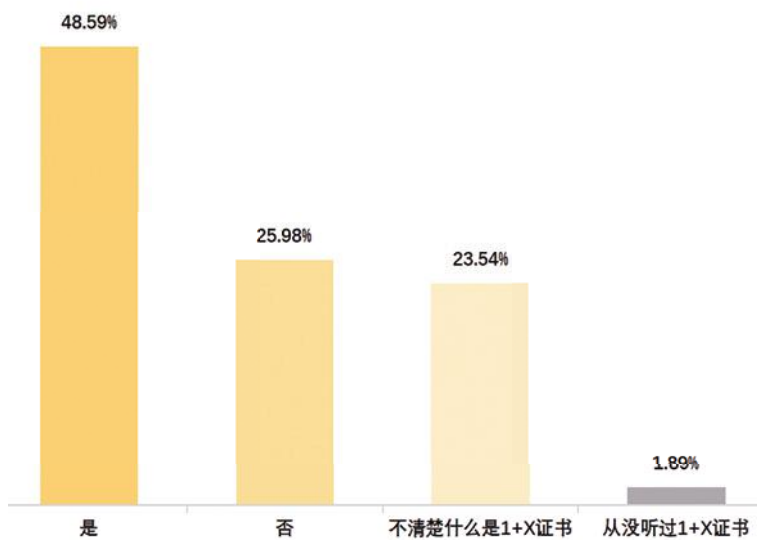


图 1-15 企业将 1+X 证书纳入招聘计划的意向

第二篇 人才供需情况调查



一、人才供应情况

（一）院校生毕业去向：直接工作仍是主流选择，自由职业比例连续四年提升

调研结果显示，有 53.37% 的受访学生表示在毕业后会直接进入工作岗位，较上年有明显提升，且打破前三年逐年下降的趋势；24.56% 的学生表示会继续学习深造。少部分学生选择自主创业、进行自由职业、参军等。值得注意的是，选择自由职业的受访人员比例由上一年的 11.25% 上升到了 11.66%，已连续四年保持上升趋势。

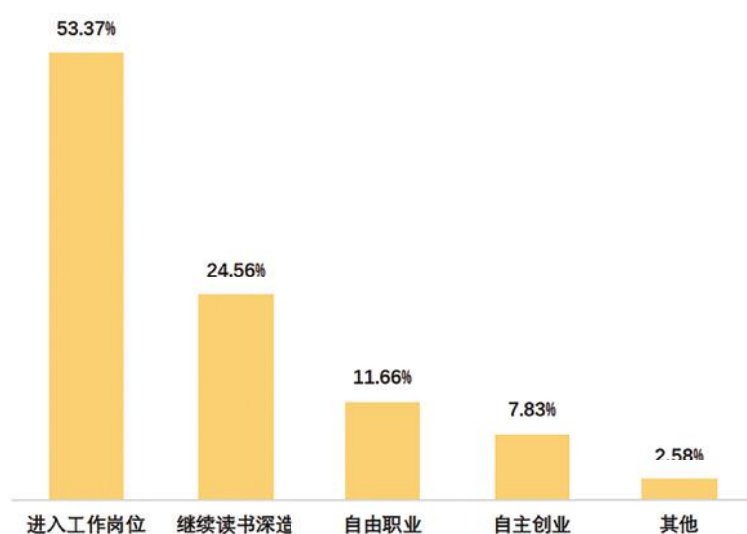


图 2-1 受访学生毕业后的首选计划

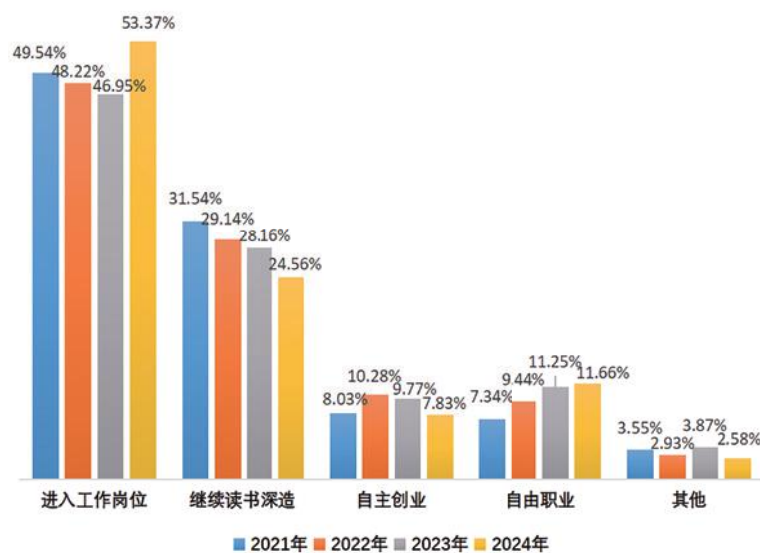


图 2-2 受访学生毕业后的首选计划（2021-2024 年）

（二）院校生求职偏好

1. 薪资、地点与单位意向

①**首份工作薪资期望集中于 3k-5k 区间**。调研结果显示，近半数受访学生对于第一份正式工作的薪资期望区间落在 3000-5000 元。和往年调查情况相比，受访学生对于薪资的期望未发生明显改变。

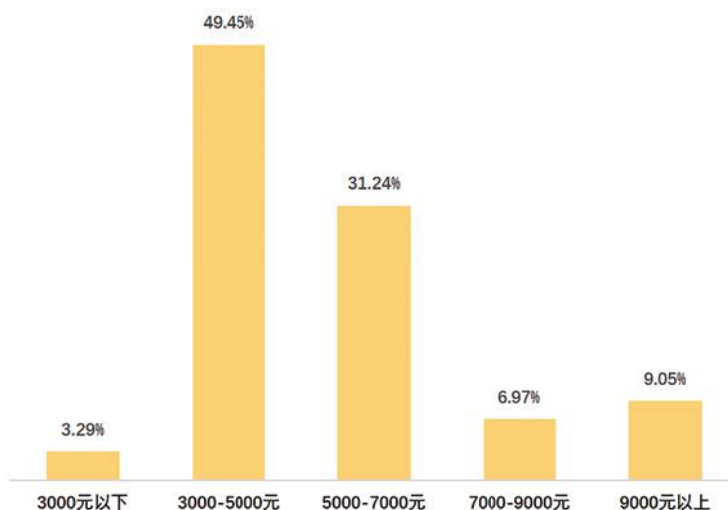


图 2-3 受访学生首份工作薪资期望

②**回乡就业比例持续提升**。调研结果显示，有 43.74% 的受访学生选择回到家乡就业；另有 33.56% 的学生选择到家乡以外一线城市闯荡，人才流动两极化特征仍然明显。但值得注意的是，选择家乡内就业的人员占比较上一年继续提升，而选择一线城市的人员占比较上一年继续减少，受访学生回乡就业趋势不断加强。

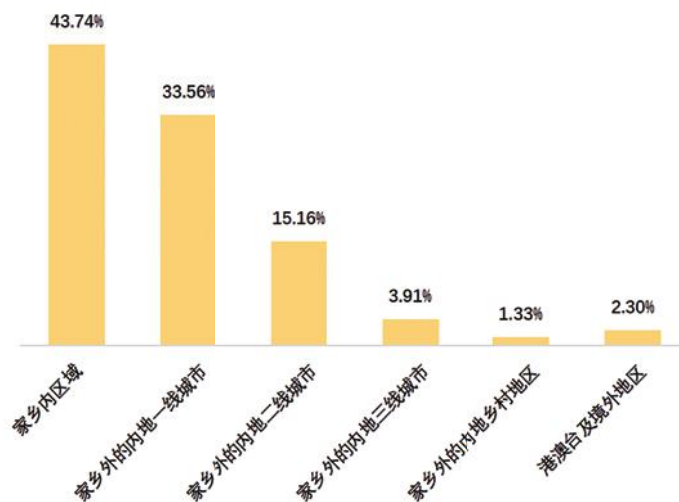


图 2-4 受访学生期望的工作地点

③**高稳定性企业具有更强吸引力**。调研结果显示，在谈及优先考虑的企业类型时，国

有企业 / 国有控股企业占据压倒性优势，综合关注度得分为 4.33，远超内资民营企业（2.47 分）、合资企业（2.23 分）与外资企业（2.05 分）。

表 2-1 近三年企业关注度得分

	国有或国有控股	民营	合资	外资	其他
关注度得分 (2024)	4.33	2.47	2.23	2.05	0.29
关注度得分 (2023)	4.21	2.28	2.10	1.70	0.25
关注度得分 (2022)	4.19	2.23	2.13	1.72	0.26
关注度得分 (2021)	4.19	2.22	2.04	1.80	0.28

2. 求职偏好：显性与隐性因素理论

报告将通过“工作显性和隐性因素理论”分析学生在选择企业时的想法与偏好。

工作显性因素(Workplace Tangible Factors)，指那些外显的、可以通过实际物质、实质资源或物理方式反映出的工作要素。这类要素通常可以在短时间被人所了解，且不需要去深入发掘、感知与评判。一般来说，企业在招聘或宣传过程中积极展示的，通常都是显性因素。显性因素是工作者在寻找新工作或衡量现有工作时考虑的基础性要素，当工作者的多数或关键显性因素需求被满足后，其选择这份工作 / 这家公司的可能性会大大提升。换言之，显性因素是吸引工作者进入职场的门槛。

工作隐性因素(Workplace Intangible Factors)，指那些内含的、不能轻易通过实际物质、实质资源或物理方式反映出的工作要素。这类要素通常需要经过实际工作与长期感知才能被发现。隐性因素代表了工作者对于工作的更高层级追求。一般来说，如果一份工作或公司可以尽可能多的符合工作者的隐性因素，那么其人员留存几率会大大提升。但需要注意的是，工作者只有在基本的显性因素先被满足的前提下，才会去考虑隐性因素。换言之，隐性因素是吸引一个人留在职场的要件。

①显性因素调查：实际待遇 成为关注焦点

本次调研列出了 11 项显性因素(其中 1 个为开放式选项)，并请受访学生遵照个人意愿，选择 6 个优先考虑的因素。调研结果显示，前三个最受关注的因素分别是：“基础薪资待遇”（86.61%）、“补贴、红利等额外福利”（80.72%）和“工作强度和压力”（79.04%）。相较于上年调查结果，受访学生对于拿到手的实际待遇更加关注。

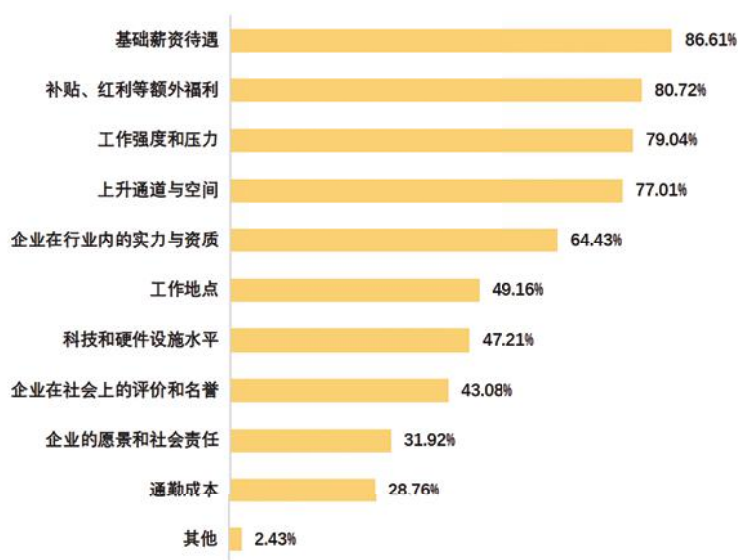


图 2-5 学生对工作显性因素的考虑偏好统计图

②隐性因素调查：稳定和谐，允许个人适度发挥

本次调研列出了优化后的 8 项隐性因素（其中 1 个为开放式选项），并请受访学生选择 3 个优先考虑的因素。调研结果显示，“工作和职位的稳定性”依旧是首选，占比达 76.1%，明显高于其他因素；“人际和团队关系”排名第二，占比为 54.57%；“个人自由发挥空间”排名第三，占比 50.81%。

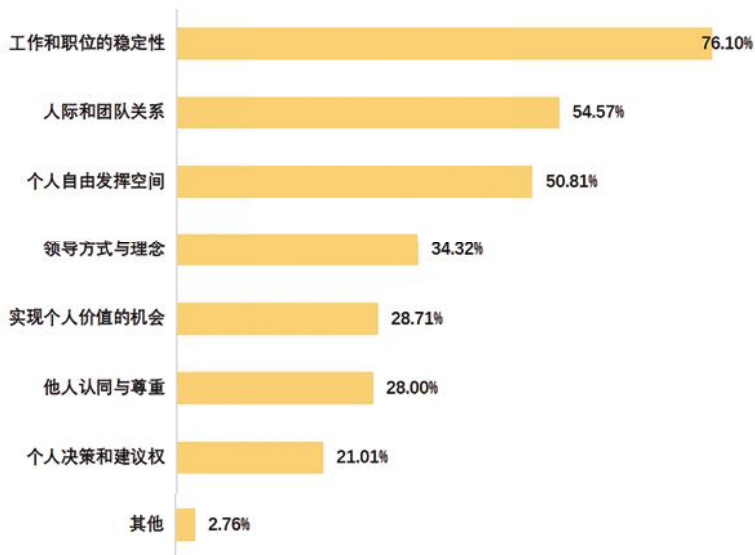


图 2-6 学生对工作隐性因素的考虑偏好

二、人才需求情况

（一）人才综合实力需求

1. “知识、能力与素养”维度说明

现代教育界目前普遍将知识、能力和素质这三方面作为培养人才的基本要素¹。依据相关文献²论述，在应用型人才培养的大框架下，三个方面的细分内容如下：

知识包含：①专业基础知识；②专业发展知识；③综合知识与④工作知识。

能力包含：①公共能力（如沟通交流能力）、②专业能力（运用专业知识的能力）与③发展能力（指在专业能力基础上通过强化学习与实践而形成的一种能够胜任职业岗位要求并能帮助进行职业转换、迁移的能力）。

素质包含：①基础通用素质（指学生以后从事任何职业都必须具备的基本素质，如文字写作水平）、②专业智能素质（指学生运用专业知识和专业能力在从事专门职业的活动过程中将知识与能力逐渐内化而成的一种带有专业特征的素质）、③专业情意素质（指从事专门职业活动的一种心理倾向性特征，如专业使命感、责任感）以及④综合素质（如思政、身心素质）。

以先前专家学者的论述为基础，调研组以“知识、能力和素养”三大维度作为调查应届毕业生求职者综合实力需求的基本出发点，并在不同的维度下设置需求项目评价题目，请调研企业按照其对项目的需求重视程度进行打分，其中1分为最低，代表“非常不重要”；10分为最高，代表“非常重要”，最终计算各项目平均分作为其综合得分。

2. 知识维度需求：聚焦产品服务和数字化运营

在“知识”维度下，调研组设置了18个专业相关知识项目，涵盖住宿和餐饮专业学生在学习过程中可以接触到的各类知识，并请受访企业按照需求重视程度进行打分。调研结果显示，在这些指标中，排名前六位的知识维度需求分别是“职业礼仪知识”“酒店/餐饮产品知识”“客户关系管理知识”“市场和销售知识”“数据获取与分析知识”和“数字运营服务知识”。

表 2-2 “知识”维度前六位项目排名与得分

排名	知识项目	综合得分
1	职业礼仪知识	8.52
2	酒店/餐饮产品知识	7.98
3	客户关系管理知识	7.77
4	市场和销售知识	7.64
5	数据获取与分析知识	7.55
6	数字运营服务知识	7.41

1 周金声 & 赵丽玲. (2017). 论知识、能力、素质的内涵及其关系. 教师 (33), 10-14.

2 宋克慧, 田圣会 & 彭庆文. (2012). 应用型人才的知知识、能力、素质结构及其培养. 高等教育研究 (07), 94-98.

3. 能力维度需求：关注学生的“软技能”

在“能力”维度下，调研组设置了 25 个在实际工作场景中可能用到的能力项目，并请受访企业按照需求重视程度进行打分。调研结果显示，排名前十位的能力维度需求如下表所示。综合来看，实操能力仍然是企业关注的重点，但企业同样关注沟通表达、学习能力、适应能力等“软技能”。

表 2-3 “能力”维度前十位项目排名与得分

排名	知识项目	综合得分
1	沟通和表达能力	8.52
2	学习能力	8.44
3	专业实操能力	8.32
4	环境适应能力	7.97
5	抗压能力	7.85
6	创新能力	7.71
7	时间规划能力	7.62
8	逻辑思维能力	7.58
9	办公软件使用能力	7.51
10	图片及短视频编辑能力	7.49

4. 素养维度需求：聚焦团结奉献、品行端正

在“素养”维度下，调研组设置了 12 个个人综合素养项目，并请受访企业按照需求重视程度进行打分。调研结果显示，在这些指标中，排名前三位的素养维度需求分别是“服务意识”“思想道德”和“团队合作意识”。

表 2-4 “素养”维度前三位项目排名与得分

排名	知识项目	综合得分
1	服务意识	8.87
2	思想道德	8.81
3	团队合作意识	8.79

（二）现阶段行业招聘需求分析

1. 接待服务用工仍然紧张，新媒体数字化岗位缺口增大

调研设置了 11 个住宿与餐饮企业中常见的岗位类型（其中 1 个为开放式选项），并请调研企业根据自身情况选择招聘情况较为艰难的岗位。调研结果显示，选择“接待服务岗”的企业超过 70%，远高于其他类型岗位，仍然保持着招聘岗位中“老大难”的地位；位列第二、第三的岗位分别是“清洁岗”（52.4%）及“烹调岗”（48.45%）。

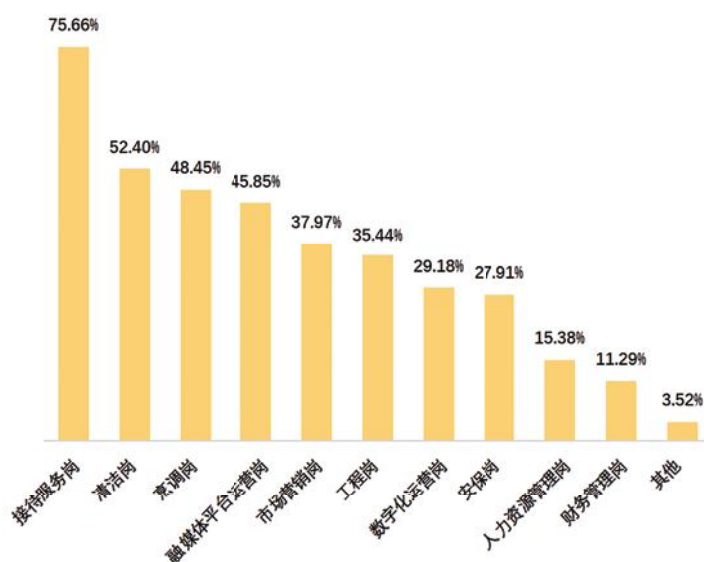


图 2-7 典型岗位招聘难度

2. 企业审慎开展招聘行动。

调研数据显示，近五成受访企业表示其招聘规模较上一年缩小，仅有 16.92% 的受访企业表示较上一年扩大了招聘规模。受大环境影响，企业经营成本不断增加，在人事招聘方面更加谨慎。

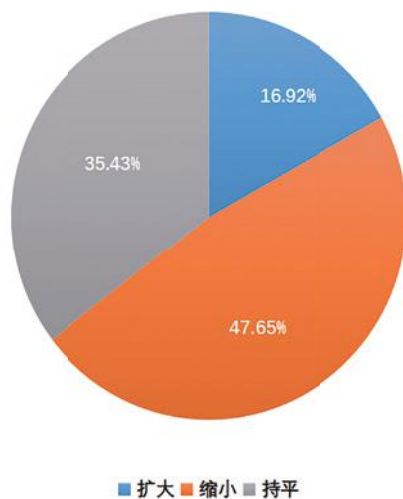


图 2-8 招聘规模变动情况（与上一年度相比）

3. 优选招聘渠道：网络招聘

随着数字技术的不断发展，企业的招聘方式也日趋多元。本次调研设置了 9 个当前常见的招聘方式，并请受访企业综合人员最终的招募和留存情况进行优先级排序，并以此计算效用得分：若某一项目被越多的人靠前排序，则该项目的得分越高，反之则越低。

调研数据显示，当前网络招聘平台仍是受访企业的第一选择，其综合得分为 6.15，位居榜首。“社招会”和“校招会”也承担了受访企业绝大多数的招聘任务。

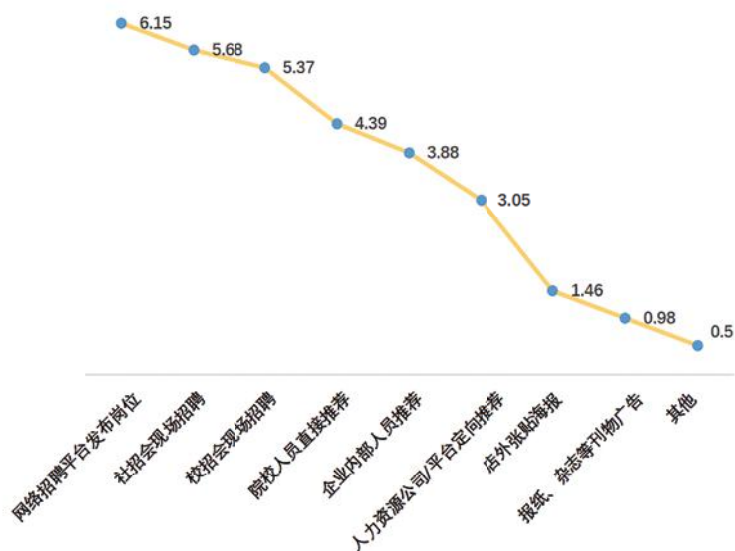


图 2-9 不同招聘途径的效用评价得分

第三篇

行业人资发展存在的挑战



一、愿意从事相关岗位的人员减少，行业人才存在断档风险

近年来，饭店行业招聘困难问题凸显。针对这一情况，调研对导致招聘困难的相关原因开展调查。结果显示，大多数受访企业认为“愿意从事服务行业的人员减少”以及“传统观念对于服务行业的偏见”是造成当前招聘困难的重要因素，选择这两项因素的调研企业占比分别为 68.37% 和 59.44%。此外，“就业选择的多样化”也不断冲击着传统工作岗位的招聘。

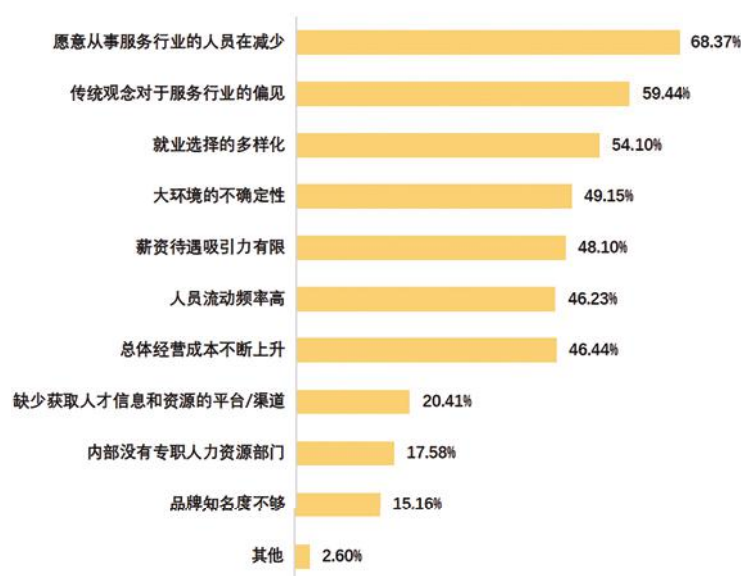


图 3-1 企业人事招聘困难因素

在改革开放之初，饭店行业具有特殊地位，因待遇优厚、社会地位高，一度成为当时万人追捧的理想职业。然而数十年之后，行业的基础待遇提升幅度落后于经济发展速度，且随着时代的发展其他新职业、新岗位取代了饭店行业岗位的特殊地位，愿意主动从事行业职业的人数逐年减少。同时，数字经济、5G 通讯、网络直播的发展让自主创业和自由职业的门槛日益降低，“朝九晚五”的传统工作模式不再是求职者的唯一选择。

二、行业人员流失率仍维持在高水平

一般地，10%–15% 的员工流失率被视为大多数企业可接受的正常范围；超过 20% 则表明企业的员工流失情况较为严重。

调研数据显示，受访企业的年平均员工流失率为 18.62%。分企业类型来看，受访餐饮企业的年均员工流失率为 16.83%，受访住宿企业的年均员工流失率为 18.51%。

表 3-1 受访企业员工流失率情况

行业	流失率
饭店业总体	18.62%
餐饮	16.83%
住宿	18.51%

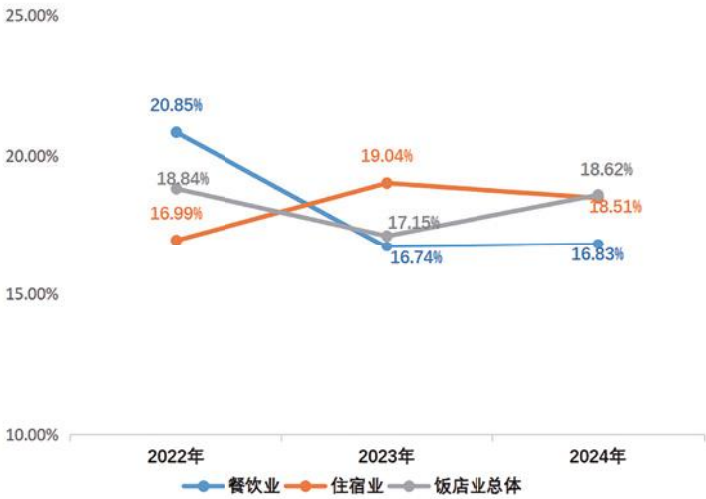


图 3-2 调研企业行业人员流失率变化走向（2022-2024）

调研针对流失原因做出了进一步调查。结果表明，岗位劳动强度大、薪资不具有吸引力以及职业发展空间有限是造成人员流失的主要原因。

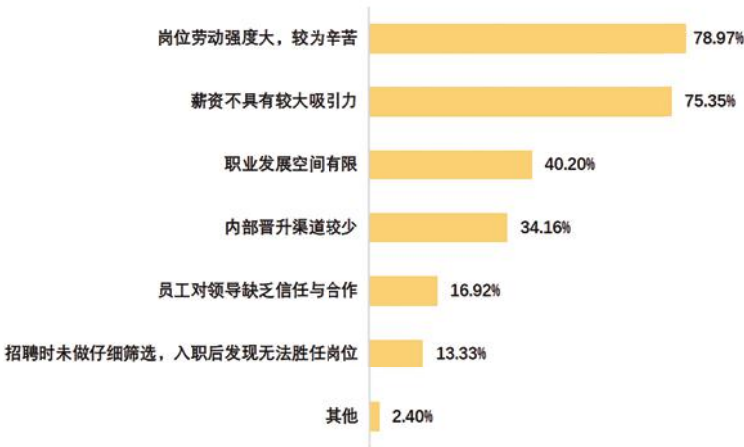


图 3-3 受访企业员工流失原因（总体情况）

三、实操水平不足成为入职新生最大挑战

为了进一步了解企业对于新入职毕业生的想法，为今后的行业人才培养转型升级提供理论依据，本次调研设置了 9 个常见于新入职毕业生中的工作能力问题，并请受访企业根据自身情况进行评判。调研结果显示，“实操能力不足”成为受访企业公认的新入职毕业生存在的最大挑战。此外，缺乏团队意识、不愿从事基层工作、缺乏职业认同感的问题同样突出。

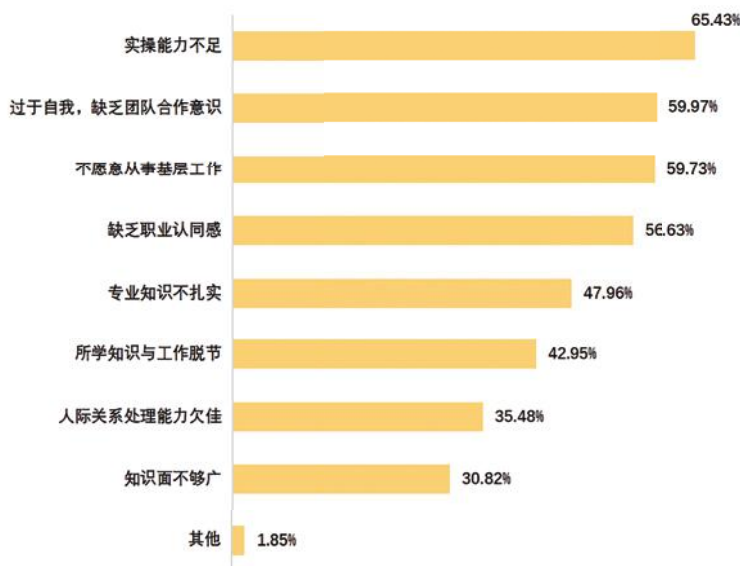


图 3-4 受访企业认为的新入职毕业生能力问题

四、本专业就业意愿依然低迷

调研数据显示，有 42.56% 的受访学生表示会在毕业后于本专业领域内就业，表示不会在本专业就业的人员比例为 11.46%，表示不确定的为 45.98%。本专业就业意愿整体仍然低迷。

调研对明确表示“不会在所学专业的受访学生”做了进一步调查，探究其放弃本专业就业的原因。调研结果显示，“专业整体收入有限”“专业发展前景有限”和“专业社会地位欠缺”分列前三，成为导致学生放弃本专业就业的突出原因。

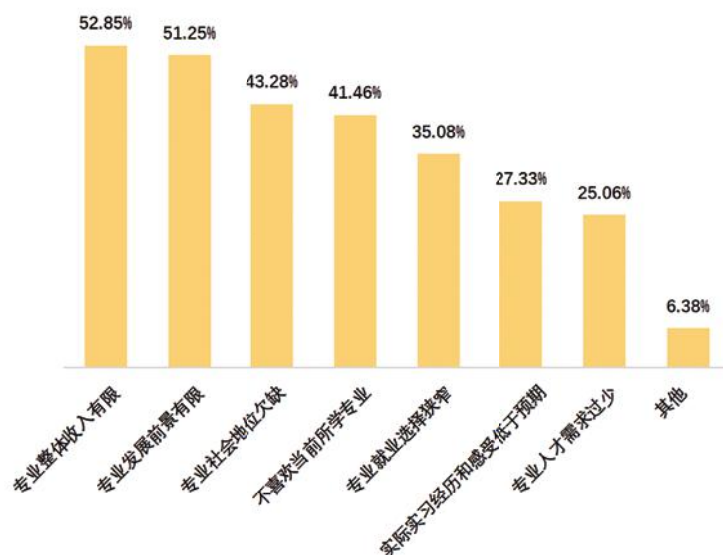


图 3-5 受访学生放弃本专业就业的原因

五、产教脱节影响校企合作项目收效

建立校企合作项目是高效配置人才资源、推动职业教育发展的重要途径之一。调研结果显示，七成以上的受访企业已经和院校建立了合作关系。然而，企业也反馈了在合作项目中出现的各种问题。这其中，关于项目生实习和工作能力的反馈较为突出，企业普遍表示学生能力水平与实际工作场景存在不小差距。报告认为，由于当前产教融合深度不足、人才共育机制不完善等因素，产教脱节问题仍然突出，学生所学与实际生产环境的契合度存在挑战，影响了校企实习合作项目的最终收效。

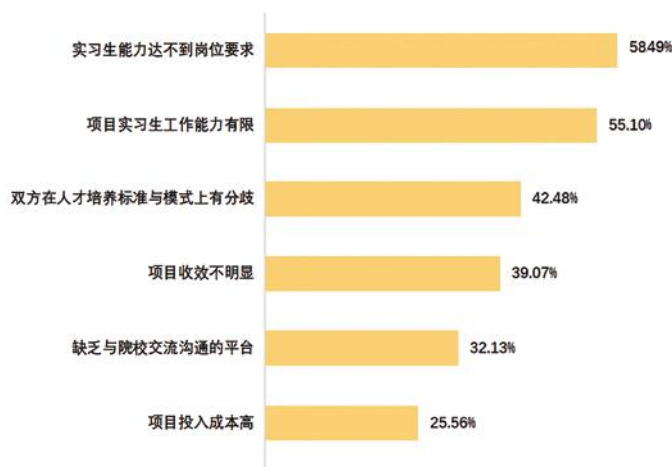


图 3-6 实习合作项目中经常出现的问题

第四篇

行业人资发展趋势



一、网络主播官宣成为新职业，配套培养体系建设成关键

2024 年 7 月，人力资源和社会保障部会同国家市场监督管理总局、国家统计局正式增设“网络主播”为国家新职业，这标志着网络主播的职业身份在“国家确定职业分类”上首次得以确立。

在行业转型与发展的过程中，数字化营销人才的需求正逐年上涨。中国饭店协会在 2022-2024 年间发布的《中国餐饮业年度报告》表明，“主播”“内容运营”“平台运营”等网络直播类人员需求逐年增加，已成为新零售时代行业紧缺岗位。

虽然网络主播的入门门槛较低，但并非人人都能胜任，在某些社交平台中“明星带货销量为 0”的情况也并不少见。科学运用营销艺术来取得消费者的认可并提高直播带货变现几率，同时还要避免“发言翻车”等事故，其实是一项涉及心理学、营销学、演讲学、法律常识等多门学科的技术工作，需要专业科学的体系对人才进行系统化培养。而目前，网络直播相关专业建设在院校中尚处于探索阶段，在未来仍有十分广阔的发展空间。

二、人才建设纳入重要国家级纲领文件，推动产教融合共同体步入快车道

2024 年 7 月，党的二十届三中全会通过了《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》，将人才发展作为构建支持全面创新体制机制的重要支撑路径，全文提及“人才”一词多达 30 次，其中重点提到要深化人才发展体制机制改革，着力培养造就大国工匠、高技能人才。

8 月，国务院印发《关于促进服务消费高质量发展的意见》，将夯实人才队伍支撑作为政策保障之一，其中特别提到要加强产教融合，鼓励通过“订单班”、共建开放型区域产教融合实践中心等方式培育紧缺人才与复合型应用技能人才。

2023 年 7 月教育部发布《行业产教融合共同体建设指南》以来，全国已有近千个产教融合共同体陆续成立。“合在哪里、融向何方”的问题成为大家关注的焦点，而相关政策的出台无疑为产教融合的实施路径指明了方向，也坚定了各行业推行产教融合共同体的信心和决心。在政策的指引下，在发展新质生产力、实现高质量发展目标的号召下，产教融合共同体将驶入发展快车道，将成为各行业培养专业人才、迭代培养模式、促进教育与产业深度对接的有力抓手。

三、职业人才横向发展政策推动 X 证书试点工作继续深化

2024 年 10 月，中共中央、国务院印发《关于深化产业工人队伍建设改革的意见》，其中明确提出要贯通横向发展机制，推进学历教育学习成果、非学历教育学习成果、职业技能等级学分转换互认。

作为职教改革中的重要抓手，“1+X”证书制度以“实现学历证书与职业技能等级证

书体现的学习成果相互转换、为构建国家资历框架奠定基础”为目标，充分体现新时代背景下行业企业对人才的需求的状况。高职院校与评价组织、行业企业等多部门联动，积极推进职业教育国家学分银行建设，研制相关学分转换规则、标准等；在职业教育学分银行平台建设学习者个人档案，对学历证书和 X 证书所体现的学习成果进行登记和存储，尝试学习成果的认定、积累与转换，取得了积极成效。目前 1+X 证书试点工作已进入关键的转型升级期，在政策的推动下，未来 X 证书试点工作将进一步深化。

四、“双元育人”模式从尝试走向普及

《报告》相关调研结果表明，企业较为强烈地表示了“实操能力不足是新入职毕业生所面临的最大挑战”这一现状，反映出当前人才培养与人才需求之间存在的脱节问题。针对这一情况，不少学校尝试采用“双元育人”模式，与企业联合培养专业人才。

“双元育人”的核心在于学校与企业的联合，双方发挥各自的优势，共同致力于专业人才的培养。学校拥有丰富的教育资源、专业的教师队伍以及系统的理论教学体系，而企业则具备真实的工作场景、先进的生产设备以及丰富的实践经验。通过“双元育人”模式，学校与企业实现了资源的整合与互补。在这种模式下，学校的课程设置不再是单一的理论课程，而是融入了大量与企业实际需求紧密相关的实践课程。这一模式的应用有效消除了校企在人才培养方面的信息差，实现了“毕业即入职”的无缝接轨，取得了一定成效。近年来，有越来越多的学校引入并认可了“双元育人”模式，在职教改革不断深化的背景下，这一模式将加快在全国范围内的普及和应用。

第五篇

行业人才培养与发展建议



一、注重“软技能”培养

《报告》调研结果表明，在专业知识和实操能力以外，企业还重点关注学生的沟通表达能力、团队协作能力、学习能力、时间规划能力等“软技能”。“软技能”虽然在多数情况下未纳入专业课学习体系，但对于劳动者适应工作环境、完成工作目标、提升自我水平等方面至关重要。为加强学生“软技能”的培养，院校可尝试提升相关课程内容（如商务沟通）在学生个人综测考核中的比重，或增设相关课程并纳入公共必修课体系，唤醒学生对相关技能学习的意识；在专业课教学中提升小组合作任务（如方案规划、小组论文）的比重，锻炼学生的沟通、协作和创新能力；针对餐饮住宿专业高实践性的特点，通过情景模拟、实操实习等方式锻炼软技能的培养和运用能力。

二、切实提高行业岗位吸引力和竞争优势

《报告》显示，愿意从事饭店业岗位的人员不断减少，相关专业学生的本专业就业率持续低迷，行业人才存在断档风险。一方面，当下多元的就业方式、自由职业的趋势让传统岗位不再成为就业的唯一选择；另一方面，受基础待遇、社会地位、上升通道、工作性质等因素影响，饭店业岗位待遇不具备较强吸引力。根据国家统计局在 2013–2023 年发布的“城镇私营单位分行业就业人员年平均工资”数据，住宿和餐饮业就业人员年平均工资水平长期处于末位。为推动行业人才培养事业持续健康发展，企业、院校、行业组织和相关主管部门应共同努力，提高饭店业岗位优势，一是通过提高基础待遇、改革薪酬方案、明晰上升通道等方式提高岗位实际待遇，二是要通过“劳模进校园”等活动积极宣传职业生涯发展案例和高光时刻，加强从业人员的认同感，三是注重打造和谐安全的工作环境与健康向上的工作氛围，提高从业人员的归属感。

三、改革传统教学与考核模式

《报告》调研结果表明，当前相关专业的专业课内容资源丰富、架构完善成熟，但教学与考核方式仍然较为传统，学生学习积极性、主动性不高，且容易疏于知识的日常积累和巩固，且不利于学生培养实操能力和知识的实际应用能力。针对这一情况，院校可尝试改革传统的教学与考核模式，一是加大行业企业资源的引入力度，让学生“走出去”、请专家“走进来”，让学生能够经常接触到业内前沿资讯；二是针对当下学生成长的背景，应用更加生动、有趣的教学资源提高学生积极性，如利用模拟沙盘替换传统的实训平台；三是尝试应用多元化、过程性的评价体系，将学生的学习过程、团队协作能力、及创新成果的实现等纳入评价范围，关注学生在项目或任务中的参与度和进步，而非仅仅关注期末的考试成绩，更加注重学生日常学习行为的记录和积累。

第六篇

中国饭店业产教融合典型案例



案例 1

数智赋能、四域联动， 构建“四阶五融”实践育人体系

南京旅游职业学院

【摘要】紧跟国家职业教育发展步伐，把握新时代人才培养方向，南京旅游职业学院烹饪与营养学院深化产教融合策略，推动教育模式创新。学院以数智化手段为驱动，构建了“课堂教学 + 在线平台 + 虚拟现实 + 企业课堂”的四域联动模式，通过“产教 - 科教 - 岗课 - 虚实 - 赛训”的五融合路径，精心打造了“实训 - 生产实训 - 生产 - 创新生产”的四阶能力提升体系。此实践育人体系培养具备实战能力和创新精神的高素质技术技能人才，助力餐饮行业持续发展，在烹饪职业教育中具有示范引领作用。

【关键词】数智赋能；四域联动；四阶五融；产教融合

一、实施背景

为现代餐饮业高质量发展提供更好的人力与智力支持，依据《国家职业教育改革实施方案》《职业学校校企合作促进办法》《建设产教融合型企业实施办法（试行）》《职业教育提质培优行动计划（2020-2023年）》《现代产业学院建设指南（试行）》等文件，南京旅游职业学院烹饪与营养学院顺应“产教融合、校企合作”新时代发展的必然趋势，集聚校企智力、资源优势推进实践教学改革，让实践过程中的“产”和“教”充分融合，培养具有高素质、复合创新和国际视野的高技能人才。实施过程中，依托省级产教深度融合实训平台、省级重点实验室、智慧职教课程平台、数智化实训教学平台，以江苏省教育规划重点课题、江苏省教学改革重点课题研究为理论指导，搭建“产学研创用”一体化产教融合平台，四域联动，校企共创“四阶段五融合”实践育人模式，在加强思想道德、人文素养教育和技术技能培养、教育改革创新方面取得明显成绩。

二、主要目标

通过校企合作办学，烹饪与营养学院和蓝蛙集团、美心集团、金陵饭店集团等知名餐饮企业签署战略合作协议，按高标准建设校内教学酒店、省级重点实验室、蜂巢主题生产性实训基地、四域联动示范型实训基地、烹饪研究所，提出“目标导向、纵向连贯、横向融合”理念，整合知识、课程、教师、技术、产品、服务等资源要素，成立“智慧餐饮产业学院”共建产教融合平台，推动全生态课堂革命，以全程全域多维实现“校内企业进课堂、校外课堂进企业”，践行“做中学、做中产、做中研、作中创”，从“做”中学会知识、掌握理论、提高技能，以发挥平台由低阶到高阶能力层级递进的产教融合育人功能。

三、工作过程

（一）数智赋能，多元共促产教融创实践平台

学院紧扣餐饮行业数字化转型趋势，构建产教深度融合数智实训平台，建成烹饪VDI（可视化、数字化、智能化）一体化实训基地；与北京源源点点网络科技有限公司合作建立烹饪VR学习中心、3D+AR国际餐饮门店虚拟仿真实训中心；与深圳博为科技有限公司合作创建数智化实训示范基地，聚教师展示、学生实操为一体，与学生之间构建了数字化交流的平台，实现数智化实训教学；校内四星标准的生产教学酒店——御冠酒店除了满足烹饪专业群实训教学外，还承担全院其它专业相关的餐饮管理、厨房管理和菜肴制作类课程的实训教学任务，现已形成集教学实训、岗位培训、新菜研发为一体的烹饪教学、培训和研发基地；与蓝蛙集团和美心集团成立“智慧餐饮产业学院”，积极推进校企合作、双元育人培养项目，人才培养质量显著提升。

（二）细分精培，多层共构“四阶递进”教学体系

根据“多环节培养、自主性选择、个性化发展”理念，提出“筑平台、建资源、创模式、促能力”实践教学体系改革理念，打破教学条件和时空限制，校企共创烹饪专业“平台引领、四层进阶、三维对接”实践与创新立体化育人体系，充分赋予学生选择权，由学生自主选择校企订单班或专业方向班，校企共建工学交替递进式的培养体系，践行现代学徒双导师制，形成“共建培养平台、共商教学计划、共组教学队伍、共管教学过程、共推教学质量”的校企合作育人机制，实现“一专一特色”“一企一方案”，学校和企业双主体，以产教融合、科教融合、岗课融合、虚实融合、赛训融合“五融合”为建设路径，共创了“四阶段五融合”双元人才培养模式，探索出一条个性化、多样化人才培养的有效途径。全面糅合构建了新生态教学系统，实行“课堂教学+线上线下+虚拟仿真”的“理、虚、实、创”四位一体教学模式，构建了“实训-生产实训-生产-创新生产”能力阶梯式上升的实践育人模式。

（三）内外兼修，多方共建“三双三能”师资队伍

实训基地建设和运行任务有机融入“三双三能”教师能力再提升平台，为不同层次教师成长提供全方位支撑。与境内外餐旅职业教育发达国家或地区建设实训教师职教能力提升平台；以御冠酒店、烹饪与营养实验室和创业孵化中心等载体，在金陵饭店、南京丽思卡尔顿酒店、南京东郊国宾馆等30余家单位合作共建的“教师工作站”基础上提档升级，进一步发挥“教师工作站”专业技能和餐饮管理提升功能，持续提升教师的“双师”能力；依托“中餐+”空中学院餐饮文化传播项目，提升教师国际视野和语言能力，增强“双语”能力；提档升级数字化智能化可视化实训基地，引进先进智能设备和技术软件，进一步增强“双技”能力。依托实施教师教学能力提升计划，强化多级联动，实现师资教研训体系全覆盖，实施体制机制改革创新计划，充分激发队伍“教学、科研、服务”三能活力。

（四）创新驱动，多维共创四域联动教学资源

依托国家级教学资源库、省级在线开放课程、省级虚拟仿真实训中心等，推进互联网教学与课堂教学、实践教学融通；运用现代信息技术改进教学方式方法，以学习者为中心，打造优质课堂，推动“课堂－课程－专业”三层数字资源建设，促进信息技术和智能技术深度融入教育教学。与北京源源点点科技有限责任公司合作，开发国内首家 VR 烹饪学习软件和“AR+3D”餐饮门店设计与运营模拟沙盘实训软件应用于教学，完成线上资源库建设，建成在线开放课程 20 门，制作教学视频 500 个，重构线上线下教学环境和立体化教学资源，创新“课堂教学＋在线平台＋虚拟现实＋企业课堂”四域联动混合课堂，最大化发挥信息技术为教学服务的作用，推动教学方法和教学手段改革。

四、主要成果

（一）助力烹饪职业教育发展，国际影响力显著提升

通过世界旅游组织教育质量认证（UNWTO-TedQual），打通国际化人才培养渠道，与澳大利亚威廉·安格里斯学院组建中澳合作办学西餐工艺项目；与意大利对外贸易委员会开展“意大利烹饪教育项目”，培训学员均获得国际认证的证书；与清宜国际公司组建“清宜国际班”，出国率高达 95%。引入国际餐饮企业标准，连续六年与蓝蛙集团、美心集团合作设立“美心特项班”“蓝蛙精英班”，共培人才近 400 人，吸引来自普渡大学（美国）、蒙德里安酒管学院（荷兰）和台湾高雄餐旅大学（中国台湾）等校交换生共计 50 余人，接待 50 余个境内外教育代表团、校长团及餐饮集团一行来校交流学习。在国际烹饪技能比赛中，代表亚洲成功晋级世界顶级“博古斯世界烹饪大赛”；参加 FHC 国际烹饪艺术大赛，获得金奖 4 项。

（二）得到国内同行的认可，示范引领作用彰显特色

经建设，“四阶段五融合”育人模式作为经典案例入选《江苏省高等职业教育质量年度报告》，在“第十届中国旅游论坛”等研讨会上做专题汇报；在浙江旅游职业学院等 30 余所院校来我校考察调研交流等活动中，做专题介绍 15 次，指导开展宁夏工商职业技术学院等学校建设 20 余所。发挥技术服务功能，产教融合基地被江苏省侨联授予“中餐文化海外推广基地”称号，先后举办九期文化和旅游部“中国非物质文化遗产传承人群烹饪技能研修培训”项目；教师承担中职烹饪技能大赛评委累计 100 人次以上；为江苏顶级厨师俱乐部、武警、边防等部门提供本专业社会培训，培训人数累计 1000 人以上，设计研发发菜品达 1000 道，获专利 20 余项。

（三）师生综合素质提升，创新型人才培养显著

教师队伍水平不断提高，拥有中国烹饪名师 1 人，中国烹饪大师 8 名，2 人获得全国

餐饮职业教育优秀教师称号。先后获得全国信息化教学大赛奖项；省级教学类比赛一等奖 1 项、二等奖 3 项、三等奖 4 项；获评“十四五”规划教材 4 本；完成横向课题 20 余项。超过 80% 的学生参加过行企和学校举办的技能大赛，超过 50% 的学生承担过省、市、校级创新创业项目，有近 100 名学生的创新创业项目已经进入产业化阶段。毕业生企业满意度在 96% 以上，近 20% 校友已成为餐饮企业的精英和行业中坚力量。

五、体会与思考

深入推进职业教育的发展，需更好地对接行业需求。烹饪与营养学院实践中心积极与企业合作，及时了解行业动态与发展趋势，调整课程设置与实践项目，使教育内容与实际工作环境相吻合。通过参与真实项目，学生的创新能力和实践能力得到了显著提升，为职业教育的可持续发展奠定了基础。

此外，实践中心在促进区域发展方面也发挥了积极作用。通过提供多层次的培训与指导，我们激活了区域内的示范功能，推动了当地职业教育的发展。在接待和指导同行院校的过程中，我们分享经验、交流成果，为其他院校提供了借鉴与参考，形成了区域内的合作共赢局面，增强了本校的影响力，提升了整个区域职业教育的水平。

案例 2

“双元三阶四融”的希尔顿学徒制班人才培养 ——以嘉职院酒店管理与数字化专业“希尔顿英才班”为例 嘉兴职业技术学院

【摘要】校企合作是职业院校培养高素质技能型人才的重要方式，是提高学校办学实力的重要途径。嘉兴职业技术学院长期以校企合作、产教融合为主线，立足嘉兴，面向长三角，整合酒店管理人才培养的优势和希尔顿酒店集团的品牌优势和平台优势，依托政、校、行、企四方联动产教融合新格局，创新开拓“双元三阶四融”校企协同育人机制，在专业建设和人才培养中取得显著成就。

【关键词】校企合作；双元三阶四融；现代学徒制；产教融合

一、实施背景

校企合作是职业院校培养高素质技能型人才的重要方式，是提高学校办学实力的重要途径。嘉兴职业技术学院（以下简称“嘉职院”）长期以校企合作、产教融合为主线，坚持“产业发展到哪里，专业就办到哪里”，构建了“集团引领、两翼赋能、载体支撑”的产教深度融合办学模式。酒店管理与数字化运营专业坚持以行业发展趋势和企业对人才的需求为导向，立足嘉兴，面向长三角，整合 20 余年酒店管理人才培养的优势和希尔顿酒店集团百年酒店管理集团的品牌优势和平台优势，开展多元融合、协同推动的产教融合新模式。

嘉兴希尔顿逸林酒店于 2013 年 11 月 15 日开业，是嘉兴首家国际品牌酒店。嘉兴希尔顿逸林酒店自 2014 年与嘉兴职业技术学院开展合作以来已经迈入第 10 个年头。校企双方于 2022 年建立“嘉职院－希尔顿英才培养中心”，并开展“希尔顿英才班”中国特色学徒制人才培养模式，通过党建引领、双融双促、教学改革、师资认定等，探索中国特色的学徒制人才培养模式。

二、主要目标

嘉职院酒店管理与数字化运营专业正不断探索中国特色学徒制人才培养模式的改革，通过与希尔顿集团组建“希尔顿英才班”，探索高职酒店管理专业中国特色学徒制人才培养有效实施路径。根据行业的数字化发展、企业用工需求，校企双方共同制定学徒制班的总体规划与执行举措、开展专业建设和人才培养，服务于地方经济发展和人才供给。通过对希尔顿学徒制班的改革，合理配置学校课程和企业课程，完善课程体系与教学内容、教学方法，构建适合国际化酒店人才培养的课程体系。同时，以校企协同育人为契机，有目的性、针对性地培养和锻炼骨干队伍，优化实训师资队伍结构，提升师资教学水平，满

足新形势下酒店专业的教育力量。

三、实施过程

（一）依托政、校、行、企四方联动产教融合新格局

嘉兴职教积极构建现代职业教育体系，深化产教融合改革，促进政、校、行、企四方联动，推进教育链、人才链、产业链、创新链四链链接，努力实现学校办学及人才培养与城市定位、区域经济、产业发展、企业需求的全面融合。先后出台了《关于深化“工学结合、校企合作”人才培养模式改革推进职业教育集团化办学的实施意见》《嘉兴市关于深化产教融合的实施意见》《嘉兴市产教融合“五个一批”实施工作方案》等一系列推进职业教育改革和发展的政策文件，强化政策供给、制度供给、经费供给。

2010年，经嘉兴市人民政府批准，我校牵头成立嘉兴市欣禾职业教育集团，目前拥有成员单位共367家，其中院校21家，行业协会（商会）、管委会、科研院所33家，龙头骨干企业313家；下设旅游酒店产教融合联盟、智能制造产教联盟等22个联盟单位。集团成立以来，以“专业群对接区域产业群合作发展”为核心，以组织建设、机制建设、载体建设和合作育人、社会服务为抓手，不断创新发展方式与合作模式，充分显现集团化办学活力和自身的亮点特色。“集群对接、合作发展”的集团化办学“嘉兴模式”被誉为全国职业教育集团化办学典型案例。

在政、校、行、企四方联动产教融合和职业教育集团化办学的背景下，校企多元主体合作的积极性不断提升，产教融合的体制机制不断完善，校企协同育人的经费得到保障。

（二）创新“双元三阶四融”校企协同育人机制

形成企业和学校双元主体育人，“认知—进阶—拓展三阶段”递进，教师师傅“双导师”、学生学徒“双身份”、标准课程“双贯通”、教学生产“双融合”的“双元三阶四融”育人机制。

“双元三阶四融”校企协同育人机制主要由企业和学校双主体的决策层、管理层、执行层三级协同共进实现三阶段的递进式培养。企业的决策层包括希尔顿集团领导，管理层包括集团嘉兴地区酒店的总经理等管理者，执行层包括酒店的人力资源部、餐饮部、房务部等具体执行部门。学校的决策层包括嘉兴职业技术学院的领导，管理层包括校企合作部的管理人员，执行层为酒店管理与数字化运营教研室的全体教研人员。

三阶段的第一阶段，主要通过基础性课程、企业职业体验周等方式，引领学生认知酒店品牌，体验岗位任务；第二阶段主要通过酒店管理的提升性课程、企业导师特色课程授课、企业工学交替等方式实现锤炼学生的专业技能，完成工作岗位的初涉体验；第三阶段主要通过岗位实习，由校企双导师全程参与指导，逐步培养学生的职业素养，由学徒到员工，从而最终实现担当岗位重任的目标。在三个阶段的渐进式实施过程中，始终围绕“学校教师+企

业师傅”双导师、“学校学生 + 企业学徒”双身份、“行业标准 + 学校课程”双标准以及“学校教学 + 企业生产”双过程的融合，不断创新“双元三阶四融”的校企协同育人机制。

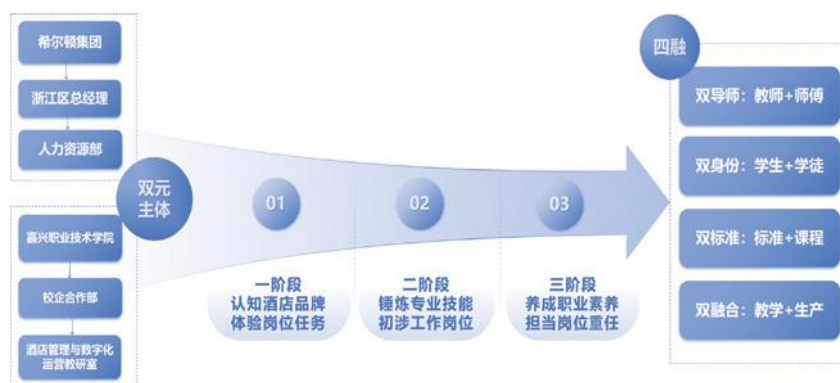


图 / 育人机制

（三）双主体培养国际酒店人才

1. 深化共教，构建“四链融合”“双融双促”人才培养新模式

双方共同搭建产教融合、实教融合、科教融合、技教融合的“四链”融合职业教育新生态。构建以“党建引领、校企协同”为主线的校企协同的“三全育人”模式，创新性的开展“酒店集团·党支部”第二课堂，将酒店的企业价值观和企业愿景与社会主义核心价值观有机结合，全力提升立德树人成效。其中，“产教融合”的实施是通过酒店产业与教育合作的办学模式，实现高素质技术技能人才的培养使命，以满足国家的经济高质量发展要求；“实教融合”的实施是结合酒店实体行业近些年的变革与困境，通过教育合作方式完成人才培养的改革与创新；“科教融合”的实施是不断顺应酒店行业数字化转型的趋势，与教育教学紧密结合，全力培养酒店专业创新型数字化人才；“技教融合”的实施是通过教育教学与行业人才的新技能体系相融合，完成酒店专业的三教改革，改革具体包括打造“专业教师 + 企业导师”的双师型教师团队，开发课程内容与职业标准对接的模块化新形态教材，创新教学过程与企业实践对接的教学方法。

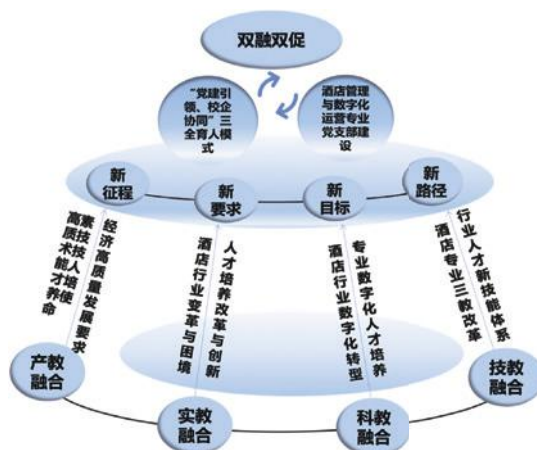


图 / “四链融合”“双融双促”人才培养新模式

2. 明晰关键，打造“标准化、数字化、国际化”的人才培养目标

重塑符合酒店行业发展的、基于行业学徒岗位职业能力、与酒店行业国际标准对接的人才培养目标。具体实施过程包括根据酒店集团中岗位的工作内容与标准、职业能力、考核标准，重构教学内容，确定知识目标、能力目标和素养目标，共同编撰具有数字化认知、拥有数字化思维、掌握数字化运用的“数字工匠”人才实训教材。在校园阶段就正式开启初、中级管理类人才的培养和教育，为未来进阶管理层奠定坚实基础。



图 / “标准化、数字化、国际化”的人才培养目标

3. 迭代升级，构建适合英才学徒制培养的课程体系

校企双方基于酒店集团的标准、酒店行业岗位职业能力标准和酒店行业的人才培养目标，遵循学徒岗位实践成长成才规律，合理配置学校课程和企业课程，共同确定学生技能的要求和实训的内容，构建“岗位技术技能课+个性发展与创新创业课+‘酒店集团·党支部’第二课堂”的“做中学”课程体系。具体课程体系的构建实施过程包括在校园阶段就正式开启初、中级管理类人才的培养和教育。开设比如《FSAA 食品安全》《QA 希尔顿质量管理》等企业核心课程，将酒店和企业集团的核心标准、技术、规范贯穿于学徒制人才培养中。同时开放企业在线课程资源，比如开放希尔顿酒店集团网络大学中的三千多门管理类课程，课程内容涵盖个人发展、团队建设、客户服务、沟通、管理、行政支持、财务/会计、领导艺术等多方面，帮助学徒建立多样性与包容性的内心，开阔国际化视野。在酒店党支部的引领下，在“酒店集团·党支部”的第二课堂中创新性的开展诸如“希尔顿职业周”等课程活动，将企业价值观和企业愿景与社会主义核心价值观有机结合，真正将思政教育贯穿教学全过程。



图 / 英才学徒制培养的课程体系

4. 聚力谋划，共建岗位人才认证体系

建立酒店集团的人才认证体系，打通学生校内学习和企业实践。在第一学期开展新生认知实习课程，第二学期完成学生与企业的导师互识，第三与第四学期进行企业的工学交替，第五和第六学期进行轮岗和定岗实习。在贯穿六个学期的校企双方共同培养的过程中，完成包括餐饮技能认证，酒店集团大使认证，FSAA 食品安全认证等企业相关培训认证并获得证书，逐步鼓励和培养学生完成酒店集团管培生、见习主管等跃升，成为优秀的复合型酒店人才和集团管理者的继任人选。



图 / 岗位人才认证体系

（四）建立国际酒店管理英才培养中心育人平台

改变原有的以学校“单一主体”为主的“2+1”订单式人才培养模式，通过校行政企多方成立酒店管理英才培养中心，实施基于“招生招工”“双主体协同育人”和“三阶段递进培养”的现代学徒制培养途径。

一阶段：第一学年，重在“认知酒店品牌，体验岗位任务”。通过酒店专业的职业体验周“Dream Week”（梦想周）的活动，开设企业讲座、入企参观、岗位技能体验等方式，让学生感知酒店品牌文化，初步了解企业岗位。

二阶段：第二学年，重在“锤炼专业技能、初涉工作岗位”。实施工学交替，企业负责特色课程授课。本阶段开设一般专业课程和企业特色课程。一般专业课程在校内完成，

由专任教师讲授；企业特色课程在校外完成，由企业兼职教师指导。采用工学交替制，即半学期校内、半学期校外。利用希尔顿集团酒店活动的资源，能够迅速地让学生进行岗位认知和实践，能够在实地进行实战化的锻炼和学习。通过第二年的学习，学生可以掌握必要的酒店管理专业知识和具备熟练的专业服务技能，并且能够懂得企业各岗位职责和要求。

三阶段：第三学年，重在“养成职业素养、担当岗位重任”。由学徒提升到员工，校企双导师全程参与指导。本阶段顶岗实习和毕业设计（论文）由校企双导师指导，重在提升学生的酒店岗位技术技能，并使其养成良好的职业素养。毕业设计（论文）环节鼓励学生结合顶岗实习内容，对酒店的操作流程、作业制度、管理方法等进行总结思考，提出问题、分析问题并提出解决对策，为企业所用。通过第三年的学习，学生能在希尔顿集团岗位上独当一面，由学徒转为员工。

（五）打造“大咖引领、导师示范、校企互聘”高素质教学团队

1. 组建“大咖团队”

联合酒店集团的优秀企业共建酒店“大咖团队”。特邀国际酒店集团的内部酒店管理人才共同参与人才培养方案的制定、教学资源建设，为人才培养保驾护航。

2. 企业导师团队指导

集团选拔优秀的高技能人才担任指导师傅，建立企业兼职教师资源库，共同组建专兼职师资队伍，参与学生的考核与指导。

3. 学校导师与企业师傅双向挂职锻炼

学院酒店管理专业选派专业带头人、骨干教师到酒店提升技能，以“指导师傅”的身份，开展现场教学并协助学徒管理。企业师傅到学校继续深造，提升理论水平。

四、实施成果

自2014年校企双方开展合作以来，150多位嘉职院实习生在希尔顿逸林酒店内学习与成长，目前仍有几十位毕业生留任于希尔顿品牌酒店，大部分学生晋升为部门经理，21级学徒制班学生留任率达50%左右，留任学生全部通过希尔顿人才认证体系，晋升到见习主管。校企联合人才培养不仅为行业输送了大量的人才，也推动了学生高质量就业。

校企积极健全产教融合机制，形成《嘉职院—希尔顿学徒制人才培养标准和管理制度汇编》，规范学徒制培养。校企推动合作基地联合建设，共同投资建设希尔顿酒店校内实训室，做实产教联合体建设。校企积极推动人才共育，2024年在校学徒制班学生获得省部级技能竞赛和学科类竞赛奖项一等奖1项，二等奖3项，三等奖1项。校企强化优势资源集聚利用，建设校本教材3本《国际酒店培训师实务》《希尔顿服务哲学》《希尔顿食品安全管理》，酒店获得首批浙江省产教融合型企业、嘉兴市产教融合型企业、嘉兴市教育型企业等，校企合作获得嘉兴市“五个一批”产教融合协同育人项目2项。

案例 3

就业导向、企校协同、四双共育产教融合背景下 酒店管理专业人才培养模式的探索与实践

浙江工贸职业技术学院现代管理学院¹

【摘要】浙江工贸职业技术学院酒店管理专业在长期实践和发展过程中探索出一条以产出为导向、校企协同合作的“四双”人才培养模式。即双主体育人、双导师培养、双身份学习、双线教学；在培养主体方面，始终坚持校企深化协同培养；在培养方式上，始终坚持教学名师与企业名师联合指导；在培养客体（学生）上，始终坚持招生即招工、入学即就业的学生与准主管双重身份培育；在培养方法上，始终坚持线上与线下联动培养。该模式取得的成效有：（一）企业深度融入人才培养体系；（二）学生就业岗位水平得到保障，毕业后留任率显著提升；（三）教学组织开展更高效、高质量。

【关键词】产教融合；“四双”模式；酒店管理；人才培养模式

一、实施背景

《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发〔2014〕19号）文件精神，职业院校在人才培养模式创新方面，要“开展校企联合招生、联合培养的现代学徒制试点，完善支持政策，推进校企一体化育人”。2017年12月，《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》（国办发〔2017〕95号）进一步指出：“深化产教融合，促进教育链、人才链与产业链、创新链有机衔接，是当前推进人力资源供给侧结构性改革的迫切要求。”

高职院校的办学定位在于培养技能型、应用型人才，技能型人才是创新的根基。在产教融合、校企合作的新形势下，高职院校如何与企业协同培养学生是高职教育发展的重点方向，因此高职院校如何在实践教学中，提高行业企业服务工作和学校专业教学内容的衔接度，开展高质量实践教学，是高职院校亟待解决的问题。

酒店管理专业每年为国家服务业提供了大量的技能型人才，但在毕业生就业过程中，酒店管理专业学生的薪资待遇低、专业对口率较低、人才流失严重等现象普遍。基于这种情况，本文以浙江工贸职业技术学院酒店管理专业为例，在产教融合背景下探讨高职酒店管理专业实践教学管理方式，促进人才培养供给侧和产业需求侧平衡，优化教育教学改革。

二、主要做法

浙江工贸职业技术学院酒店管理专业“四双”人才培养模式的内涵是双主体育人、双导师培养、双身份学习、双线教学，目的是培养出经济社会所需的酒店行业管理型人才（酒

¹ 本文作者：肖朋伟、黄岳薇、戴心倩。

店职业经理人)。

浙江工贸职业技术学院酒店管理专业“四双”人才培养模式：培养主体方面，始终坚持校企深化协同培养；培养方式上，始终坚持教学名师与企业名师联合指导；培养客体（学生）上，始终坚持招生即招工、入学即就业的学生与准主管双重身份培育；培养方法上，始终坚持线上与线下联动培养。双主体育人、双导师培养、双身份学习、双线教学不是各自独立作用于酒店职业经理人的培养，而是彼此之间相互作用、相辅相成，共同作用于酒店职业经理人培养的全过程。



图 / 浙江工贸职业技术学院酒店管理专业“四双”人才培养模式逻辑关系图

（一）双主体协同育人

为深化产教融合，加强教育链、人才链与产业链、创新链的有机衔接，浙江工贸职业技术学院酒店管理专业联合校企合作单位本着合作共赢、职责共担的原则，充分发挥各自优势和潜能，创新合作机制，共同制订专业人才培养方案、岗位技能考核评价标准，共同开发理论与技能课程体系及教材，共同负责组织教学质量的日常考核，共同制订专业课程考核评价标准。学校与企业双主体根据学生专业技能掌握情况、学习态度、实习表现、岗位工作任务完成情况等方面制定考核指标和评分细则，最终形成“四双”人才培养模式中的校企协同双主体育人模式。

表 / 浙江工贸职业技术学院酒店管理专业合作企业单位名单

序号	企业单位名称	合作时间
1	法国雅高集团	2018- 至今
2	美国万豪集团	2019- 至今
3	美国希尔顿酒店集团	2019- 至今
4	香格里拉酒店集团	2020- 至今

注：2018 年前均与单个酒店合作，2018 年起与酒店集团合作

为深化校企协同合作，充分发挥合作企业单位育人的主体作用，实现企业深度参与人才培养，强化学生实践技能培养，企业从大一开始就参与学生培养过程，负责组织实施学生到合作企业（甲方）学习并完成在岗培养的课时数（含企业负责授课的课时）不低于总课时的40%–50%，其中，除毕业实习、顶岗实习外，要保证一定数量的课程由校企双方共同授课。

表 / 企业负责课程及学时统计表

序号	学期	课程名称	总学时	其中	授课地点（学校/企业）
1	3	前厅服务与管理	36	8	学校 + 企业
2	4	客房服务与管理	36	8	学校 + 企业
3	3	餐饮服务与管理	36	8	学校 + 企业
4	3	咖啡厅创业基础知识	36	18	学校 + 企业
5	4	酒店职业经理人	36	18	学校 + 企业
6	4	品牌酒店概述	36	10	学校
7	5	中期实习	420	420	企业
8	6	毕业实习	540	540	企业
合计			1176	1030	——



图 / 校企深度合作人才培养项目宣讲会现场

（二）双导师共同指导

浙江工贸职业技术学院酒店管理专业人才培养坚持教学名师与企业名师联合指导。浙江工贸职业技术学院酒店管理专业管理型人才（酒店职业经理人）的授课师资队伍按照 1:1 的比例，分别选聘于学校和企业。来自学校的教师拥有深厚的理论知识和丰富的教学经验；来自企业的教师弥补了学校教师的行业实践经验，能够及时把行业最新动态融入学校教学

中，加快专业与行业接轨速度。此外还会选聘来自社会各界的精英和优秀的外籍教授为国际化酒店管理人才培养提供有力保障，传授最新行业管理理论和方法、最新行业发展现状和案例，提升教学的有效性。



图 / 酒店职业经理人“双导师”育人现场图（温州威斯汀酒店）

（三）双身份全面发展

浙江工贸职业技术学院酒店管理专业坚持招生即招工、入学即就业的学生与准主管双重身份培育模式，并与合作企业单位签订合作协议作为保障条件。合作协议围绕“2+1+0.5”方案展开，即学生经过2年在校学习+1年合作企业单位实习+0.5年合作企业单位正式工作，可取得合作企业单位正式主管岗位，若合作企业单位主管岗位已饱和，则先将学生的薪资待遇提升到主管岗位相当的水平，待主管岗位空缺时优先考虑学生，以此保障学生权益。

表 / 专业学期进程安排表（20 周安排）

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	校内培养																			
2	校内培养																			
3	校内培养																			
4	校内培养																			
5	企业在岗培养（中期实习）																			
6	企业在岗培养（毕业实习）																			

酒店管理专业人才培养的难点之一是学生毕业后继续留任酒店相关行业工作的人较少。原因之一是刚毕业的学生到酒店工作一般要从基层服务岗位做起，学生往往需要工作多年才能晋升到管理层，而基层岗位对学生的吸引力较弱，学生无法与酒店产生强连接，因此离职率较高。浙江工贸职业技术学院酒店管理专业“四双”人才培养模式通过“2+1+0.5”协议，保证学生毕业后在实习酒店正式工作半年即可获得主管岗位（若主管名额饱和则先享受主管薪资待遇），保障学生就业岗位水平，让学生与酒店之间产生强连接，继而使学

生有较高的留任率。

表 / 2018 级年浙江工贸职业技术学院酒管专业学生酒店行业留任率

班级	酒店行业就业人数	酒店行业留任率
2018 级	40	45.5%

学生在企业学习培养期间，实行与企业员工相同的管理、考核模式，推动招生即招工，入学即就业的多元发展格局，使学生在产出导向的培养过程中更好的完成学生到职工的身份转变，为日后进入社会打下夯实基础。

（四）双线多元化教学

浙江工贸职业技术学院酒店管理专业坚持线上与线下联动培养，依托现有前厅、客房等实训室，信息管理软件系统，以及多种线上教学平台，为学生提供各种岗位技能培训与专业知识传授。邀请企业名师及专家对学生进行线上线下授课和指导，对学生进行多手段、多途径、全方位培养。

浙江工贸职业技术学院酒店管理专业人才培养方案中明确规定专业学生所需学习的课程内容及上课形式，课程以线下教学为主，线上教学为辅。线下课程延续传统的多媒体教室教学模式以及实地实践学习模式，包括定期安排学生到酒店、景点和大型研讨会等进行实地考察、亲身体验，加强对各种实际业务的学习，提高实际操作能力；线上课程以超星学习通和智慧职教两个学习平台为主，由企业老师和学校老师共同录制线上教学课程，为学生提供高质量的线上教学课程。线上教学除了电子课堂外，还会通过线上连线的方式，让学生在学校的教室里接受企业导师的专业培训。

表 / 线上教学课程

序号	学期	课程名称
1	3	前厅服务与管理
2	4	客房服务与管理
3	3	餐饮服务与管理
4	3	咖啡厅创业基础知识
5	4	酒店职业经理人
6	4	品牌酒店概述



图 / 酒店职业经理人“双线”教学企业导师线上授课互动现场图



图 / 酒店职业经理人总理论坛

三、成果成效

浙江工贸职业技术学院酒店管理专业在实施“四双”人才培养模式自实施以来取得了一些成效如下：

（一）企业深度融入人才培养体系

“四双”人才培养模式在合作协议的保障下，通过引入企业导师，联合校企导师共同授课，加强学生与校企导师互动，刺激企业参与动力，促进学生工与学紧密、充分结合，促使企业深度融入专业人才培养体系。

（二）学生就业岗位水平得到保障，毕业后留任率显著提升

“四双”人才培养模式通过“2+1+0.5”协议，保证学生毕业后在实习酒店正式工作半年即可获得主管岗位（若主管名额饱和则先享受主管薪资待遇），保障学生就业岗位水平，让学生与酒店之间产生强连接，继而提高学生留任率。

（三）教学组织开展更高效、高质量

“四双”人才培养模式对线上线下混合式教学的探索，大大提升了授课质量与水平，提高了人才培养的质量和针对性，极大丰富了教学组织形式，使得教学组织开展地更高效、高质量。学生对酒店管理专业课程知识的掌握及理解显著提升，实践能力和创新发展能力显著提高，社会职业素养和就业竞争力明显提升。

四、经验总结

浙江工贸职业技术学院酒店管理专业“四双”人才培养模式取得成功的关键因素是“四双”：双主体、双导师、双身份、双线。

在培养主体方面，始终坚持校企深化协同培养；在培养方式上，始终坚持教学名师与企业名师联合指导；在培养客体（学生）上，始终坚持招生即招工、入学即就业的学生与准主管双重身份培育；在培养方法上，始终坚持线上与线下联动培养。

当然，浙江工贸职业技术学院酒店管理专业“四双”人才培养模式也存在一些不足之处：一是“2+1+0.5”方案要求学生毕业后在实习酒店正式工作半年方可取得主管岗位，在一定程度上限制了学生毕业后对不同酒店集团自由选择的权利；二是线上教学模式因其授课方式的特殊性，无法很好的保证学生的学习效率，这也是所有线上课堂面临的问题。

五、推广应用

浙江工贸职业技术学院酒店管理专业“四双”人才培养模式具有一定的普适性，可为其它实践型专业人才培养模式的创新和发展提供借鉴和参考价值。

“四双”人才培养模式适用于中职院校、高职院校、应用型本科院校中对实践要求较高的专业。不同专业可以根据自身特点和需求对“四双”模式中的“四双”进行创新性地提炼和修改。需要注意的是，有些专业的管理层需要更多的工作经验，专业知识水平，甚至必要的职业证书。因此在与企业签订合作方案时可适当延长正式工作时长，并由企业提供必要的专业知识培训或由企业组织外出培训。

案例 4

现代产业学院双元培育新质人才模式创新实践

黑龙江旅游职业技术学院²

【摘要】学院对标龙菜产业转型发展对高素质新质技能人才的迫切需求，依托“应用型人才创新能力塑造与培养模式探究”等省级教改项目，针对产教融合平台质量不优、保障机制不全、育人合力不强、创新能力不足等突出问题，建构龙菜产教融合新平台、新机制、育人新体系，推动了政校行企“四方联动”和教育链、产业链、人才链、创新链“四链衔接”，形成基于现代产业学院“四阶五融”龙菜产业双元育人“尔滨方案”，促进了职教研究本土化、职教政策实证化与职教培养专业化，形成了支撑龙菜新质技能人才培养的新探索、新路径、新模式。

【关键词】产业学院；双元培育；新质人才；创新

一、实施背景

龙菜产业作为影响人群最多的地方菜系是黑龙江支柱产业，更是近年来全国增速最快的菜系，正处于转变发展方式、优化产业结构、转化增长动力的关键期，而人才作为第一资源，尤其是高素质新质技能人才，高度制约龙菜产业高质量发展。案例以现代产业学院为载体，以教育生态学理念为引领，探索出“以学生为中心”“以高素质新质工匠产出为导向”，不断优化产教融合平台、机制、模式，系统构建政校行企“四方联动”的龙菜产教深度融合协同育人新体系。

二、主要做法

（一）校企深度合作，创新“产教一体、工学交替、四阶段五融合”

双元育人模式

秉持以学生“学”为中心的理念，为满足“基本职业能力训练、专项职业能力训练、创新创业能力训练、岗位综合能力训练”即“初认知、强技能、定岗位、达标准”四阶段递进式能力培养规律，校企共建“1+0.5+1+0.5”分段培养学制“1年基础技能达标+0.5年方向分流+1年企业课程和顶岗实习+0.5年综合能力提升”工学交替递进式的培养体系，创建“专业方向分流”等“细分精培”人才培养方式，以产教融合、科教融合、岗课融合、虚实融合、赛训融合“五融合”为建设路径，打造“线上虚拟仿真+线下生产实训”一体化教学新空间，覆盖从“新手→初学者→行动者→能手”发展的全过程，创新“产教一体、

2 本文作者：吴非、杨君、滕书磊、于梦晗、王妍、孙宇、王幸幸、邢天丽、王可欣、于志鹏、张可新、闫芊彤、郭瀚博。

工学交替、“四阶段五融合”双元育人模式，形成个性化、多样化、泛在化、混合式教学特色，人才培养质量显著提高。



图 / 现代产业学院双元培育新质人才模式教学改革探索

（二）集聚优势资源，搭建“产学研创用”一体化产教融合平台

与黑龙江省年创科技企业孵化器有限公司、哈尔滨市双滕餐饮管理有限公司、哈尔滨健晟星期天餐饮企业管理有限公司、黑龙江省将军牛排餐饮管理有限公司、黑龙江省宏宇餐饮管理有限公司等国内外知名餐饮企业签署了战略合作协议，联合企业成立教学实训中心、企业生产实训基地等，建成“产学研创用”一体化产教融合平台，聘请行业企业专家和国外专家共同组建“产教融合工作委员会”，借鉴成功经验，形成“以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为载体”的培养“职业型人才”的教学模式，“学中做、做中学”，从“做”中学会知识、掌握理论、提高技能，搭建由低阶到高阶层级能力递进的产教融合育人平台。

（三）企业课程进课堂，重塑“双线并举，四维立体”课程体系

深化素质教育和专业教育双线课程体系改革，提出实施现代学徒校企双导师制，构建“模块分立、方向分流、分段教学、课证融通”的“四维立体”课程体系。模块分立：根据毕业要求，重建课程体系，增强模块内部课程的耦合度。方向分流：根据学生层次和个人兴趣，分出专业方向供大二学生选择，即烹饪工艺与营养专业下设东南亚才方向，西式烹饪工艺专业下设西式面点方向，中西面点工艺下设中西简餐方向。教学分段：根据分段培养学制，组建订单班提供契机，探索管理创新的有效性和导向性。课证融通：实行“毕业证+技能等级证书”多证融通模式，在全部课程考核合格的基础上，必须取得企业颁发的专业达标证书。

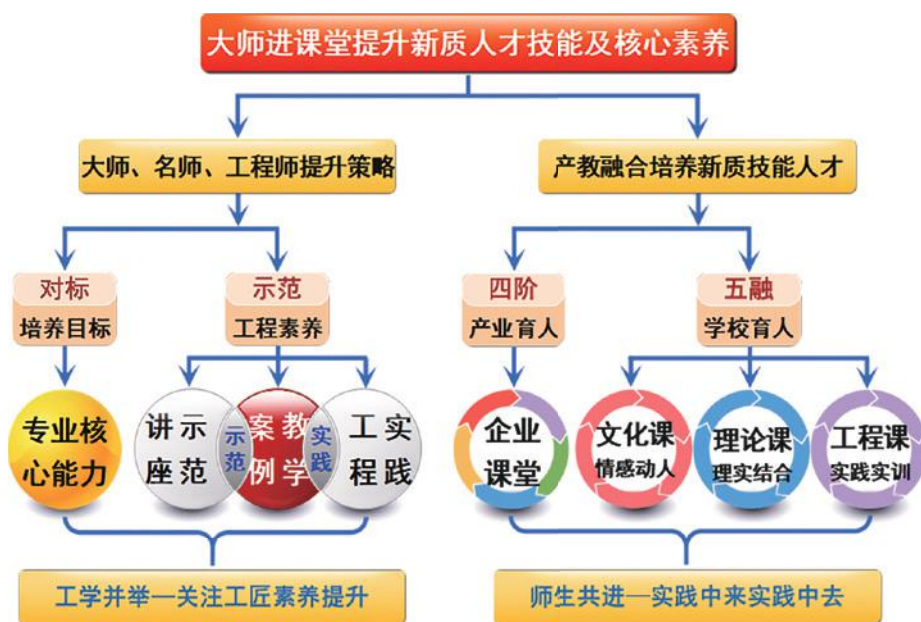


图 / “双线并举，四维立体”课程体系构建

（四）紧抓引培并举，着力优化“4维方阵”新型双师队伍结构

按照“优化结构、校企互通”和“共享师傅、培养骨干、专兼结合”原则，构建一支由学科专家、教学实践者、技术支持者和学习指导者共同组建的“4维方阵”师资队伍，形成“大师引领、骨干支撑、企业导师指引、学院教师筑基”的多层次混合型教学团队。继续探索“产教岗位互通、专兼教师互聘”的人才共享模式，建立龙旅一同合居大师工作室，刘居超大师工作室，形成高层次、跨专业、高技艺、国际化的教学创新团队。

（五）融合信息技术，开发“线上线下+虚拟仿真”新形态立体化教学资源

充分发挥“产学研创用”产教融合实训平台的作用，联合开发实训教学平台、优质课程视频资源包和企业培训标准资源包，开放平台课程，充分实现共享功能。开发校企合作

教材 4 部，其中 2 部获评教育部十四五规划教材、省级优质教材、省级十四五规划教材；2022 年 8 月超星在线课程《中式特色点心制作工艺》被黑龙江省教育厅评为省级精品课；完成《菜点创新设计与实训》《龙菜传承与制作》课程视频录制，学习人数突破 100 万，拓展了“虚实一体、线上线下”实训资源。

（六）植入企业标准，建立“多元化、全过程、持续改进”考核评价体系

实施以毕业要求达成度为检验标准的“多元化、全过程、持续改进”的人才培养质量考核评价体系。建立由社会、企业、教师和学生个体组成的多元评价主体结构，植入企业标准，并根据毕业要求量化标准，综合课程成绩考核、尺规评价和问卷调查评价方法，进行“过程评价+结果评价+评价反馈”，使评估流程具有过程性和整体性。在专业指导委员会指导下，校企共同根据评价结果研究持续改进策略，保证人才培养与行业发展需求同步，从而提升人才培养供给的有效性和可持续性。

三、成果成效

（一）示范引领作用不断凸显

先后承办黑龙江省中等职业学校毕业生专业对口升学技能考核、全国焙烤职业技能竞赛东北赛区选拔赛、黑龙江省机关事务系统餐饮岗位技能竞赛、黑龙江省中等职业院校技能大赛等竞赛活动；指导中等职业学校教学 10 余所；产业学院师生参加首届中国（哈尔滨）冰雪美食节高峰论坛，设计制作的冰雪特色产品银山雪花鱼获得冰雪美食街“金奖”；获评省级技能大师工作室 1 个；先后获批三项省级建设项目：省级高技能人才培养基地、省级产教融合实训中心、校企合作典型生产实践项目。

（二）人才培养质量显著增强

自 2021 年来，超过 50% 的学生参加过行业、企业和学校举办的各类技能大赛，在省级以上各级各类技能比赛中获奖多达 50 人次；超过 30% 的学生承担过省、市、校级创新创业项目，获得奖项约 30 人次；约 100 名学生获得烹饪专业技能考核证书。培养校企合作班储备管理人才近 100 名，每年都有约 30 家酒店及餐饮企业主动上门招聘毕业生，提供的岗位数与毕业生人数之比达 3:1，专项班企业留用率在 90% 以上。

（三）教学改革成果层出不穷

培养中国烹饪大师 1 名，省级教学名师 1 名，培养专业带头人 3 名，产业教授 2 名，10 人获得烹饪技能大赛优秀指导教师，国家级裁判员 4 人。建设期内先后获得省师德先进集体荣誉称号、省级以上教学比赛获奖 4 项、技能大赛获奖 30 余项；获评“十四五”规划

教材 2 本、专利 2 项，完成省级以上课题 10 余项、横向课题 2 项，教科研成果丰硕。

（四）研发产品获得多方认可

鼓励学生参与科研项目，培养学生的创新思维和科研能力。同时，科研创新还可以为企业新的技术解决方案，推动产业升级和发展。为绥棱县政府研发 7 款沙棘果产品；为哈尔滨市双滕餐饮有限公司设计了 10 道特色龙菜龙点品种，研发龙菜龙点调味包，发销量达 3000 包，现已申请专利。

产业学院师生全程参与黑龙江省省级非遗项目“龙江特色美食—哈埠鲁系民间菜品”的材料撰写与视频录制工作。产业学院院长吴非被评为省级非遗项目传承人。制定省级行业标准 4 项，专业教师参与行业标准评审工作 4 项。

（五）技术服务水平全面提升

建设期间，教师和学生共同参与省教育厅、省妇联、省烘焙协会、省龙菜协会等单位的培训赛事服务任务；教师承担中职院校烹饪技能大赛评委累计 50 人次以上；为合作企业职工、社区居民、下岗职工、武警部队等部门提供本专业社会培训，培训人数累计 1000 余人；设计与开发菜品达 40 余道，获专利 2 项，形成文字资料近 20 万字；与黑龙江省医院临床营养科合作开展 2024 全民营养周宣讲活动；设计了克东县文创主题宴席，将克东特色历史文化与烹饪技法融合现代的烹调手段，形成独具克东特色的宴席食谱；为漠河河东营美食街多家餐饮企业进行烹饪、面点技术指导及餐饮服务礼仪培训。

（六）国内外影响力显著提升

2021 年，为孔子学院录制了传统名菜官保鸡丁的制作过程，向美国人民展示真正的中餐文化。美国合作方在得到此视频后，在一系列的教学活动和文化活动中进行了应用，得到了广大美国学生和家长的广泛赞誉，提升了中国文化的形象，扩展了学院在海外的知名度。

2021 年，学院与意大利对外贸易委员会办事处签订交流协议，2022 年双方通过烹饪教学视频，烹饪教师特训等交流形式，展现中、意餐烹饪技能。通过烹饪教师特训等，交流形式，教师互相学习、了解烹饪教学教育理念、教学方法和评估方式，有效引进推广中式烹饪和意大利优质教育资源，促进教学交流发展。

四、经验总结

（一）成功的关键要素

1. 解决了产教融合平台质量不优的问题

《国家职业教育改革实施方案》中明确要求“深化产教融合、校企合作，育训结合，健全多元化办学格局，推动企业深度参与协同育人”，而龙菜新质人才的产教融合平台建设一直未实现突破。

2. 解决了产教融合保障机制不全的问题

健全人才培养机制，出台系列制度，构建并推动政校行企“四方联动”融合创新机制，共同培养龙菜高素质新质人才。

3. 解决了产教协同育人合力不强的问题

政校行企“四方联动”带动教育链、产业链、人才链、创新链“四链衔接”，全面增强产教协同育人合力，全面提升学生可持续发展能力。

4. 解决了产教共生创新能力不足的问题

整合政校行企资源，形成“产教一体、工学交替、四阶五融”双元育人模式，创新能力明显提升，人才培养质量显著提高。

（二）存在的问题

1. 运行机制不畅

现有产业学院的运作管理主要参考校内二级学院模式进行，高职院校依然处于主导地位，行政化倾向较为突出。依托合作协议进行管理，而协议内容一般较为宏观，加之契约的软约束力，使得参与各方出现分歧时，缺乏有效的制约力量。

2. 企业积极性不高

企业参与产业学院建设有资本的投入就希望获得一定的收益，但一些企业不参与产业学院建设，不承担人才培养成本而从产业学院获取所需要的技能人才。这种人才流失的风险也使得许多企业对产业学院望而却步。

（三）改进措施

1. 完善运行机制

产业学院应建立现代法人治理结构，明确产权关系，实现自主性和独立决策权。同时，应完善相关制度，加强内部管理，提高运行效率。各利益相关主体应共同参与产业学院的管理，实现共同发展。

2. 提高企业积极性

政府应加大对企业的支持力度，出台相应的激励政策，鼓励企业参与产业学院的建设。同时，企业自身也应加强人才培养意识，提高对产业学院的重视程度，积极参与人才培养全过程。

案例 5

烹饪专业“高端企业定制化”培训案例

北京市工贸技师学院³

【摘要】随着餐饮行业企业的发展，高素质技能型烹饪专业人才的重要性越发凸显，尤其是高端餐饮企业对其需求更为突出。为适应企业需求，本校烹饪专业提出“高端企业定制化”培训模式，该模式运行分3阶段：前期－需求分析阶段、中期－课程设计论证阶段、后期－实施反馈阶段。在对巴黎贝甜、香山饭店等企业员工培训过程中，针对具体需求定制不同模块化内容，开展梯次构建和阶段评审从而最大程度确保培训内容质量，有效提升了员工的技能水平和工作效率。

【关键词】烹饪；高端企业；定制化；培训

一、实施背景

2021年北京市第十五届人民代表大会第四次会议通过的《北京市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》明确提出：“展望二〇三五年，北京“四个中心”功能将显著增强、“四个服务”水平大幅提升，更加适应党和国家工作大局需要，成为拥有优质政务保障能力和国际交往环境的大国首都。”在现代知识和技术相融合的背景下，传统餐饮服务向现代餐饮服务发展。现代服务业呈现出冰火二重天的现状，其良性循环发展的关键在于是否研究了消费者需求变化，是否提供了升级产品和服务，是否拓展了新业态等。据调查，数字化发展、品牌意识发展、高素质人才需求等都是推动现代服务业高质量发展的必要条件。

（一）培训高素质技能型烹饪人才是首都城市功能定位发展的需要

《2020中国餐饮年度报告》中提出：餐饮行业需要重建消费信心、适应新消费模式是行业发展关键；“互联网+”、数字化、智慧化发展成为行业发展新动能；行业对高素质技能型人才需求将进一步加大；行业由规模发展向高质量发展迈进；新零售成为餐饮企业创新发展新契机。其中，加快高素质技术技能型人才培养，为行业发展注入新动能最为关键。

（二）培训高素质技能型烹饪人才是高端餐饮企业良性发展的需要

高端餐饮企业在良性发展过程中最为核心的是人。在调研过程中发现企业从业人员主要有三种渠道来源：职业院校专业学生、社会短期培训人员、企业内部师带徒形式自行培养。从业人员主要通过自费参加短期职业技能培训或者以学徒身份进入企业学习专业技能，这些从业人员首先进入低职级岗位，通过工作经验的积累和企业内训的提升实现岗位晋级，缺少理论指导实践开展新食材、新技术、新工艺、新设备等方面应用与创新的基础，容易

³ 本文作者：潘敏、李文胜、纪玮、张虎。

出现职业瓶颈。故高端餐饮企业亟需高素质技能型烹饪专业人员，从而实现餐饮服务业在首都北京的升级，更好地服务经济社会发展。

（三）培训高素质技能型烹饪人才是技师学院的使命

人社部《关于推动高级技工学校技师学院加快培养高技能人才有关问题的意见》（人社部发〔2006〕31号）明确提出：“技师学院是高等职业教育的组成部分，是以培养技师和高级工为主要目标的高技能人才培养基地。”“技师学院在探索学制教育培养预备技师的同时，要调整办学方向，逐步增加企业在职职工高技能人才培养比例。要积极主动与企业建立合作关系，为企业在职职工开办高技能人才技能提高班、技师班，扩大企业在职职工高技能人才培养规模。”可见，培养高技能人才，尤其校企合作进行企业职工的培训，是技师学院的使命，是院校作为高技能人才培训基地的核心功能之一。

餐饮服务行业培训作为北京市工贸技师学院的特色品牌，被誉为“技师培养的摇篮”，历经半个多世纪的发展，同样承载着历史的重任，为餐饮行业培养高素质技能型人才，是我们技工院校的责任。高端企业定制项目是北京市人力资源和社会保障局支持资助的重点项目，也是北京市工贸技师学院国家级高技能人才培训基地建设项目的重点项目。

北京市工贸技师学院针对企业技能人才培养中参训积极性不高、培训内容针对性不强、培训组织专业性不足等关键性问题，在建设期间，依托国家级高技能人才培训基地等建设项目，围绕首都专业化办赛等自身优势，深化产教融合，与合作企业探索实践专门化、高效化、持续化的高素质技能型人才培养模式，初步构建了“高端企业定制化”培训模式。通过承办对香山饭店、艾丝碧西食品有限公司下的巴黎贝甜等企业高级工及以上员工的培训，实践和推广了“高端企业定制化”培训模式，成为产教融合高素质技能型烹饪人才培养模式的创新和示范。

二、主要目标

“高端企业定制化”培训模式中的“高端”体现在3个方面：服务对象、提供产品和服务。具体为：服务对象要求高，消费群体主要集中在公务、商务、特殊人群等，这些消费群体对菜品质量、服务水平对整体环境等都有较高要求或特殊要求；提供产品要求高，对菜品原料的选择上不仅考虑安全卫生，还需要考虑营养均衡，菜品的烹调制作工艺方面不仅要求精细，更需要从烹调技法的健康角度出发；提供服务要求高，在餐饮企业服务消费者的整个流程中，提供全方位的高质量服务，比如在菜品的设计方面，从饮食风俗文化、原料营养搭配、消费者特点等各方面进行设计介绍，让服务对象在消费过程中受重视、被尊重地舒心体验，如沐春风般。

三、工作过程

（一）前期－需求分析阶段

根据北京市人力资源和社会保障局的要求，与有需求且符合培训要求的一个或者同类型的多个企业进行培训洽谈，结合学员的基本情况，通过企业岗位调研、技术访谈，了解企业、学员具体真实的需求，分析学员基本情况，有针对性地定制培训目标，聘请专家精心组织、策划、设计培训方案，最终确定培训内容。为保障培训有序进行，实现培训目标，我们为学员提供了优质的教学资源，创设了舒适良好的教学环境和实习实训设备。

（二）中期－课程设计论证阶段

在中期阶段，由基地选拔技术特长与餐饮企业接近的、具有一定企业经验的教师进入企业。在企业遴选上，也注意选择技术具有代表性、整体技能水平在同类型企业排在前列、具有一定的培训基础和开展过员工技能考核的高端餐饮企业。当教师进入企业后，由企业指定主要技术骨干作为导师，指导教师开展实践工作。在流程建立阶段，基地教师在企业导师的指导下，针对实际工作内容和项目流程，从梳理核心步骤入手，识别关键步骤的核心技能。其次，在企业导师的协助下，对疑难点进行重现和精细化分解，提取出关键步骤操作的易错点。最后，由教师对完成工作过程进行反复实施，由导师对每个环节进行评价，并给出改进建议。在培训内容分析开发阶段，基地教师根据上述开发的流程进行培训内容完善。识别课堂培训和学员自学内容。对于反复练习可以掌握的技能，由学员自学和练习达成目标；对于容易产生错误或者对结果有决定性影响的技能，由教师转化为培训点，并重组成培训环节进行培训。由基地教师和企业专家围绕自学内容和培训内容设置考核点和考核标准，从而形成培训课程设计。利用考核手段引导学员对自学内容和培训内容进行重点突击，同时利用考核结果对教学设计进行指导性地改进和优化，对培训课程和培训内容进行多方评审论证。

（三）后期－实施反馈阶段

在培训实施阶段，因受疫情影响，线上线下多种方式进行培训。根据学员培训具体情况，结合培训考核方案进行多种形式的考核。在培训整个过程，对从企业调研到学员毕业的整个流程进行总结反馈，总结出其中的经验和待完善之处。另外，在学员返回工作岗位后，学校会持续对学员进行跟踪，其中最重要的是会关注学员在企业具体表现的变化，及时了解学员遇到的问题，同步提供答疑解惑或沟通交流，学员可持续良性发展。

四、主要成果

高端企业定制化培训符合北京市城市功能定位，对企业升级、提升就业质量具有明显推动作用。高端企业定制化培训模式提出以来，学院针对多个合作企业开展了相关培训。

在培训过程中，承办多个企业技能提升培训，切实改进了一线员工技能水平。围绕消费需求和工艺改进，先后与巴黎贝甜、香山饭店等企业合作开发出通用素质课程、专业基础课程、操作技能课程、企业需求特色课程等多门培训课程。2年来培训覆盖人群近百名一线员工，满意率达到99.5%，有效地提升了员工的技能水平和工作效率。学员在面点操作技能的难点突破时间上大幅度缩减，出品合格率由70%提高至89%，出品优秀率由52%提高至80%；学员在热菜和甜品创新上取得较大进展。同时，在企业的岗位练兵中成绩突出，在职业技能水平认定考试中28人取得职业技能认定等级证书。

五、体会与思考

（一）采用“网络+”教学模式，定制通素课程、专业理论课程的培训

受外部环境影响，学校及时采取线上线下结合等多种方式灵活进行培训。另外，课程体系具有“以岗定学、以学致用，以能力为导向、以应用为主线、以工作过程为导向”的特点，包括通用素质课程、专业基础课程、核心技能课程、企业需求特色课程。在培训过程中设立双班主任，企业与学院各安排一人。企业班主任负责学员出勤，联系学员；学院班主任负责具体课程安排与企业对接、后期材料归档等工作。在培训期间，校企班主任相互配合，督促学员按时完成课后作业，并将学员的疑点和问题及时反馈给授课教师，使学员们在学习工作中遇到的难题得到真正解决。

（二）培训内容切实以企业员工需求为基础，根据不同学员需求分层定制不同技能核心课程

在企业调研和访谈过程中，对员工需求进行具体分析，通用的专业理论课和通用素质课程统一线上培训学习，而技能核心课程则根据不同学员的不同需求进行分层定制，采用线下小班培训学习。学校的专业理论课为学员搭建了扎实的理论平台，拓展了学员的饮食文化、营养健康、安全卫生等方面知识，为学员在烹饪技法方面有效提升和创新提供了坚实的基础。以中式烹调师技师层级培训为例，以职业分析为起点，与企业合作，以“职业活动分析”为导向，对餐饮企业厨师从业人员的职业成长发展过程中的典型工作任务进行提取，进行职业岗位分析与职业能力分解，以企业技术标准、职业素质标准、职业资格标准为参照，按照学员认知规律及学习规律，进行归纳、序化，确定课程结构，遴选技能核心课程内容：菜品研发与菜品流行趋势、中国菜点传承发展与创新、中西菜点融合与食材（香料）应用、干制原料涨发与应用实例、菜品设计辅导、面点的制作与发展等，学员可根据自身需求有选择地进行培训。

案例 6

酒店管理人才培养新路径

——天山北坡经济带酒店管理产教融合共同体

新疆应用职业技术学院

【摘要】中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》提出了新阶段职业教育改革“一体、两翼、五重点”的重大举措，区域产教融合共同体能够良好地汇聚产教资源，开展员工、学员双向培养，建设技术创新中心，为行业提供稳定的人力资源和技术支撑。新疆应用职业技术学院于 2023 年 6 月围绕天山北坡经济带旅游酒店行业发展的现状，筹建了“天山北坡经济带酒店管理产教融合共同体”，共同体以职业院校优势赋能社会专业化发展水平的提升，促进学院人才培养与服务区域经济发展有机结合，助推学院打造高质量教育体系为宗旨，深化产教融合，创新办学理念，取得了显著的成效。

【关键词】酒店管理与数字化运营；产教融合共同体

一、实施背景

产教融合是办好现代职业教育体系的重要一环，而形成产教融合命运共同体对于落实立德树人根本任务、提供人民满意的职业教育、服务中华民族伟大复兴具有重要意义。新疆应用职业技术学院酒店管理与数字化运营专业从 2018 年招生开始，积极与新疆“金三角”地区⁴酒店深入开展校企合作工作，专业建设突飞猛进，毕业生整体服务意识大幅提升。为了更好地服务当地经济、为旅游酒店提供更优质的专业化人才，在新疆应用职业技术学院党委指导下，酒店管理与数字化专业会同奎屯市、克拉玛依市独山子区及胡杨河市酒店企业，成立了天山北坡经济带酒店管理产教融合共同体。产教融合共同体将围绕有效培养酒店服务专业化人才、提高酒店服务管理质量、提升酒店服务和接待能力等方面，整合政校企行四方资源，发挥好产教融合共同体统筹协调的中立服务作用，构建起政校企行多方合作的有效纽带，不断促进酒店行业健康发展。

二、天山北坡经济带酒店管理产教融合共同体的主要做法

（一）校企合作，产教融合夯实基础

自 2018 年以来，酒店管理专业就与新疆润锦国际酒店、奎屯凯祥大酒店建立了校企

⁴ 由奎屯市、乌苏市和克拉玛依市独山子区构成的“三角区域”，被经济学界称为新疆经济发展的“金三角”地区。（编者注）

合作关系，这两家企业在奎屯市酒店业内拥有较高实力。从第一届酒店管理专业学生至今，每年都有约 15 名学生到酒店实习实训，毕业生留奎率中 80% 以上的学生也是在这两家酒店。2021 年酒店管理与数字化运营专业申报了学院现代学徒制建设项目，15 名同学在以“润锦班”冠名的学徒制班级开启了学生和员工的双重身份的学习。2022 年 5 月，专业又成功申报了学院“润锦酒店管理与数字化运营产教融合实训基地”建设项目，将校企合作、产教融合做法深层次落实。2023 年专业又与奎屯凯祥大酒店建立了中国特色现代学徒制班级，专业校企合作效果显著。

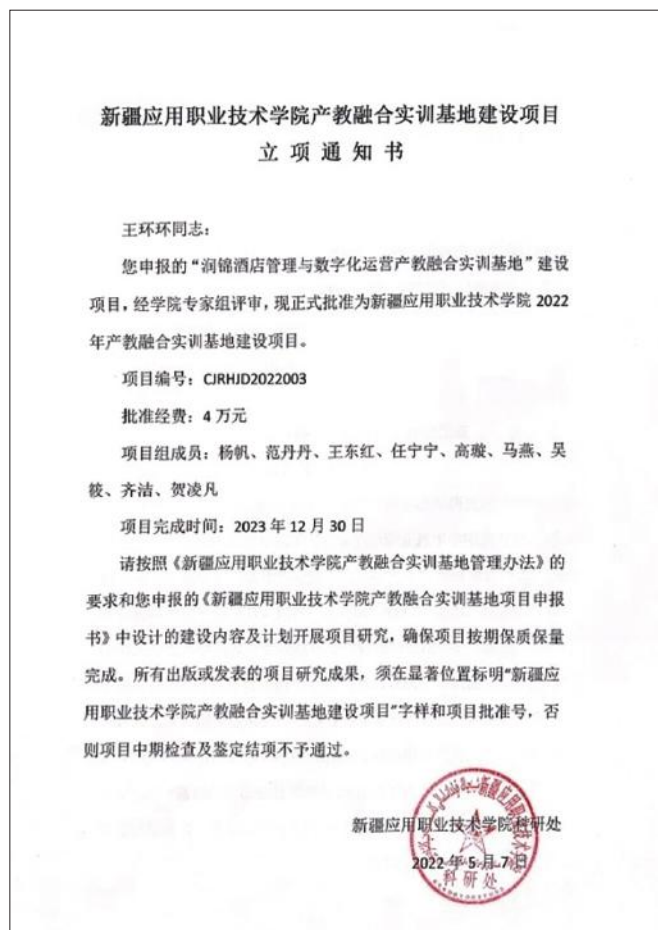


图 / 专业申报“润锦酒店管理与数字化运营产教融合实训基地”建设项目

（二）产教融合共同体是“产教融合 校企合作”的新突破

酒店管理与数字化运营专业人才培养是面向城市酒店、餐饮、景区、民宿等行业，为之提供优质的酒店服务、运营、管理人才。天山北坡经济带位于以乌鲁木齐、石河子和克拉玛依市为轴心的新疆准噶尔盆地南缘天山北坡中段，包括石河子市、沙湾市、乌苏市、奎屯市、克拉玛依市等。随着近年来新疆旅游业的迅猛发展，专业酒店人才需求增长明显，但前沿酒店人才信息需求相对封闭，容易产生信息差。产教融合共同体是一座桥，可以打通整个产业链上下游，让校企信息、资源、协作更加紧密，合作的深度和广度就能进一步

拓展。通过共同体的建设，与我院酒店管理专业进行深度校企合作的酒店由之前的 3 家增加到 19 家，合作酒店对专业的建设提出了更多建设性意见。2023 年 11 月 29 日，13 家企业负责人到学院，就酒店管理专业学生人才培养进行了讨论，并提出建设性意见。这样一种更广范围内的产教融合共同体，为聚集教育产业行业资源，破解校企合作不深、校际协同不够、服务产业能力不足、学生发展受限等问题提供有效路径。

（三）培养贯穿全产业链的人才培养体系

职业教育精准人才培养服务于地方经济，为经济建设提供人才支撑，人才培养质量就显得尤其重要。通过产教融合共同体可将全产业链的岗位需求更广泛地融合进来，酒店管理与数字化运营专业就可以按照酒店的用人要求，将自己的办学特色融入进人才培养体系。根据企业的需求和大量的调研，酒店管理专业的人才培养方案从 2018 年的以“服务人员”定位调整到 2020 年以“酒店督导人员”定位。而在智慧化酒店发展进程中，企业更加需要的是酒店运营人员和店长，因此 2022、2023 版的人才培养方案更多地将酒店运营、数字化营销和宾客关系管理等核心知识体系融入人才培养方案中，打破了学生学习三年、毕业后依然是服务人员的尴尬境地。同时还将特色课程茶艺、宴会设计、插花艺术、新疆民族舞蹈等课程融入人才培养方案中，人才培养的目标和企业紧密结合，畅通了人才需求和人才供给的通道。



图 / 专业特色课程设置

（四）以共同体的建设为引擎，政校企行联动推进建设

产教融合共同体的效果取决于未来的发展方向。只有通过实实在在的沟通、联动、融合，才能在更广范围内、更深程度上发挥能效。天山北坡经济带酒店管理产教融合共同体根据酒店行业的产业链上下游分布和教育资源布局，构建产教的供需机制。通过共同体推动校企联合招生，开展委托培养、订单培养等专项培养计划，实行校企师资互兼互聘，并将产业应用的工艺、流程、标准融入教学实践，开发专业核心课程和实践能力项目等。中国高等教育学会副秘书长吴英讲话中提出“创新共同体运行机制，在行业龙头企业的引领下，

职业教育和高等教育“随企出海”，进一步推动泛酒店业国际化和数字化转型升级。”

三、成果成效

天山北坡经济带酒店管理产教融合共同体的建立有效促进了专业人才培养的时效性，紧密对接行业企业，同时也为酒店、旅游行业人才培养按下了“快进键”，提升了行业人才的专业性，优化了行业服务质量，促进行业健康发展。半年来，专业围绕“如何将共同体的建设和校企发展专业成长相结合”进行了勇敢探索，取得了一定成效。2023年6月-11月，酒店管理专业校外专家和行业企业外聘教师增加了2倍，酒店企业更多地走进了专业的建设中；凯祥酒店、天悦酒店赞助了2023年学院酒店管理职业技能大赛，进一步将学生的实践从月份为单位改为天为单位，鼓励学生进企业实践锻炼，学生第二课堂学习变为可能。2023年12月初，我专业两名同学赴凯祥酒店对酒店客房、餐饮部员工进行了为期两天的培训工作，助力酒店绿色酒店验收。由此又带动了周围城市酒店加入共同体组织中的热情。2023年12月院内酒店管理专业职业技能大赛期间，10家酒店高管亲临现场，就学生技能与员工素质要求方面进行了研讨。产教融合共同体始终将围绕有效培养酒店服务专业化人才、提高酒店服务管理质量，提升酒店服务和接待能力为目标，整合政校企行三方资源，发挥好产教融合共同体统筹协调的中立服务作用，构建起政校企多方合作的有效纽带，不断促进酒店服务行业健康发展。



图 / 校企双方代表共同参加院级职业技能大赛

四、经验总结

（一）建立健全实体化运行机制。

共同体要建立领导小组（理事会），商定建设方案，明确组织架构和职责分工，要建

立规范合理的利益共享机制，明晰责权分配、保障各方权益。要配备数量充足、结构合理的专兼职人员，负责日常工作。

（二）构建产教供需对接机制。

共同体每年要组织工作专班，通过政策研究、调查问卷、走访调研、大数据分析等多种形式，开展行业发展趋势、人才需求情况等方面的调研，完成行业人才需求预测报告。

（三）联合开展人才培养。

共同体要将提升人才培养质量置于首要位置，深入推进校企协同育人机制，畅通技术技能人才成长通道。共同体内实行校企师资互兼互聘，共建共享高水平“双师型”教师队伍。共同体内企业招工要向共同体内学校倾斜，加大实习和就业岗位供给。共同体内学校要开放培训机构和继续教育机构，面向行业企业员工开展岗前培训、岗位培训和继续教育。

（四）协同开展技术攻关。

共同体要建立健全协同创新机制，校企联合打造科研攻关团队，深入生产一线，瞄准产业需求，调研征集酒店企业实际面临的生产品性和技术性难题，校企系统解决问题。

（五）有组织开发教学资源。

共同体要组建高水平教科研队伍，对标产业实际和发展需要，结合人才培养、专业建设和技术攻关实际，将产业应用的工艺、技术融入教学实践，开发专业核心课程、实践能力项目；发挥学校专业优势和企业的技术优势，跟踪行业新技术、新工艺、新方法、新标准，研制优质教学装备并推广应用。

五、推广应用

坚持以教促产、以产助教，深化产教融合、产学合作，充分发挥政府统筹、产业聚合、企业牵引、学校主体作用，以产业为基础，打造一批兼具人才培养、创新创业、促进产业经济高质量发展功能的酒店管理产教融合共同体，为天山北坡经济带旅游的飞跃式发展提供服务的保障。后期建设中，共同体将打造酒店人才交流分享平台，开展学术交流、组织专业论坛，权威发布就业、实习、人员动态信息，建立健全监测和评估体系。在此基础上建立健全企业专家、专业教师、优秀学生为一体的资源库，助力酒店服务、旅游接待能力提升。组织行业内职业技能大赛，促进企业交流，引导龙头企业快速推广服务管理经验，培育酒店行业的创新活力。举办高水平培训交流活动，提升酒店员工的技能和服务水平，为企业输送各层次人才。

案例 7

校企合作求共赢，同心筑梦向未来

——酒店管理与数字化运营专业产教融合典型案例

湖南现代物流职业技术学院

【摘要】当前，国家高度重视职业教育的发展，强调产教融合对职业教育高质量发展的促进作用，而校企合作则是实现产教融合的一种重要实践形式。当下文旅市场复苏态势显著，酒店业作为文旅市场中的重要一环，对于高素质酒店技能型人才的需求也不断扩大。湖南现代物流职业技术学院的酒店管理与数字化运营专业，针对校企合作中存在的问题，开展了和以圣爵菲斯大酒店为代表的系列企业深度合作工作，通过建立校企协同育人机制、校企共建教育实习基地、共同构建“双师型”教师队伍、开展本专业订单班建设等措施，进一步实现教育教学目标。同时，针对校企合作过程中存在的问题，结合实际提出解决措施，推动校企合作与产教融合走深走实。

【关键词】校企合作；产教融合；酒店管理与数字化运营专业；高职

一、实施背景

（一）社会背景

职业教育与经济社会发展紧密相连，发展前景广阔。产教融合是职业教育的重要支撑，校企合作作为一种推动产教融合的新型合作育人模式，意义匪浅，有利于加快高校发展、促进企业发展、推动社会发展。国家发展改革委、教育部等 8 部门联合印发的《职业教育产教融合赋能提升行动实施方案（2023—2025 年）》提出，要不断深化产教融合校企合作，支持职业院校联合企业开展协同创新，引导企业深度参与职业院校专业规划、教材开发、教学设计、课程实习实训，促进企业需求融入人才培养各环节。

党的二十大报告指出，要构建优质高效服务业新体系。酒店业作为现代服务业的重要组成部分，对于促进国民经济高质量发展具有十分重要的意义。随着人们个性化需求的不断提高，酒店业对高素质酒店技能人才的需要也不断提高。文旅部于 2023 年发文强调，要推动文化艺术职业教育和旅游职业教育深化产教融合，加快构建与行业产业一体化发展的现代职业教育体系。

（二）学校与企业背景

湖南现代物流职业技术学院的酒店管理专业面向现代酒店业，旨在培养能够从事酒店服务、胜任管理岗位的高素质复合型技术技能人才。针对本专业校企合作中存在的校企双

方合作机制不够健全、评价体系不够完善、合作不够深入、职权不够明晰等方面的问题，以及在教学育人过程中培养方案、课程设置、教学内容安排等方面与行业发展联系不够紧密的问题，校企双方充分发挥各自优势，通过深度的产教融合和全方位的校企合作对上述问题加以改正。

在合作企业的选择上，本专业选择了以圣爵菲斯为代表的系列酒店餐饮企业开展校企合作。圣爵菲斯酒店依托湖南广电得天独厚的资源优势，先后获得行业内多项荣誉，是湖南省酒店行业的标杆。为培养更多符合酒店行业发展需要的酒店领域人才，本专业和圣爵菲斯大酒店等企业积极探索校企合作模式，在构建实习基地、建设“双师型”教师队伍等方面不断探索，推动产教融合往深化方向发展。

二、主要目标

（一）为行业输送更多高素质酒店技能型人才

如今“技工荒”、大学生就业难、高技能人才供不应求等结构性就业矛盾问题凸显。专业通过与酒店企业深度合作，将系统性提升学生的酒店职业技能与素养，培养更多符合酒店行业需要的应用型人才。

（二）促进本专业教学质量与育人水平的提升

一方面，通过整合校企双方资源，以及企业在人才培养方案、课程设计、师资队伍与实训基地建设等方面的直接参与，增强教学内容与行业需求的贴合性。另一方面，通过校企全面深度合作，甚至是参与到企业项目中，进一步推动本专业教师成长，加深教师对于行业发展趋势与最新动态的了解。

（三）为职业教育高质量发展助力

在紧跟政策导向、把握酒店行业发展趋势的前提下，通过和圣爵菲斯酒店等企业的产教融合与校企合作，进一步创新教学模式与方法、提升专业教学质量，全方位助力酒店高职教育高质量发展。

三、工作过程

（一）建立校企协同育人机制

在《高等职业学校酒店管理专业教学标准》《中国旅游饭店行业规范》的基础上，结合酒店各岗位职业标准，校企合作交流讨论，制定本专业的人才培养方案。在制定上着重围绕知识目标、技能目标、态度目标三方面展开，时刻坚持“立德树人”根本任务，锚定“三全育人”目标导向，合理运用、挖掘多方位教育资源，合理化设置课程，注重专业建设、

加强实践教学。既重视立体化的培养方向，又把握学生个性化能力拓展。



图 /2019 年校企酒店管理专业人才培养方案论证会

（二）校企共建教育实习基地

通过校企共建教育实习基地的形式，提高学生的专业认知度，加深学生对行业的了解、提升学生专业技能水平。在学生实习全过程中，校企双方妥善安排、贴心安置、悉心指导。实习前的动员大会为同学们详细解答关于实习实践的相关问题并给予建议。而通过实习前期的培训，同学们与讲师相互配合、寓教于乐，学生进一步了解各岗位职责，为今后适应所分配的岗位做铺垫。整个实习过程中，学院老师加强与酒店沟通，双方共同为学生进行相应指导，真正做到“知行合一”。



图 /2018 年酒店管理专业校企融合教学暨顶岗实习动员大会



图 /2022 年学院领导老师开展慰问座谈及校企交流会

（三）共同构建“双师型”教师队伍

通过校企互聘共用师资、校企合作共建课程、校企合作培训师资等举措，提升了本专业师资队伍水平。近年来，通过校企合作与产教融合，学校教师在教师教学技能竞赛、指导学生技能竞赛、科学研究等方面均取得了较大的进步和成效，进一步促进了校内双师队伍的成长。学院多次邀请圣爵菲斯大酒店高层管理人员来校为酒店管理专业学生进行多方面的教育教学指导，引领学生深入了解行业发展最新趋势、提高学生专业学习兴趣、提升学生专业技能素养。



图 / 酒店人力资源部经理李玲西子给酒店管理专业学生上就业指导课

（四）开展本专业订单班建设

酒店管理专业还与长沙新怡园餐饮管理有限公司共同开展了订单班建设，在为企业培

养符合需要的高素质人才和为学生提供更多实践机会、更好就业前景上双向发力。学生利用假期通过在企业的见习、顶岗实习，进一步提升专业技能水平，实现“零距离”就业。同时，通过“新怡园奖学金”的设立、优秀学生代表经验分享等多样化形式，全面提高学生的专业认知与专业认可度、专业学习积极性。

四、主要成果

（一）学生专业技能素养提升

学生通过实习实训、技能训练、课程培养等形式，酒店专业技能获得大幅提升。在圣爵菲斯大酒店实习的酒店专业学生，深受客人和用人单位好评。在多届学生的实习过程中，众多学生不仅因专业素质过硬频繁获得酒店高层管理人员的赞赏，还因专业服务素养多次获得客人的点名表扬。酒店给优秀的实习生提供优良的成长环境和广阔的晋升平台，学生在实习实训过程中快速成长，多名学生因实习过程中的优异表现被快速提拔。多年来，先后有 11 名学生在岗位实习期间就获得了用人单位给予的职位升迁。在就业方面，本专业学生就业率达 98%，对口就业率达 51.4%，其中，五星级酒店就业率为 100%。



图 /2021 年 16 名优秀实习生受酒店表彰

（二）校企合作助力酒店发展

本专业切实履行“双元”育人机制模式的探索，学生在实习酒店积极投身金叶级绿色旅游饭店创建工作启动，在工作过程中，学生在专业思维、技能等方面获得快速成长。相关部门负责人均亲自上阵对学生培训有关“创绿”工作要求及知识。学生时刻践行着基本的礼节礼仪、行为举止。经过诸如此类锤炼，学生酒店从业素养进一步提升。

（三）教学紧跟行业发展趋势

通过酒店高管人员和酒店留任毕业生来校宣讲交流等方式，全面推动教学紧跟行业发展趋势。这不仅有利于引导同学们正确规划自己将来的职业生涯，通过优秀毕业生分享在

酒店的收获以及在省、市技能比武中获奖的经验,也能更直接促进本专业学生的专业化成长。正是在这些助力下,本专业学生也多次在省市级竞赛中获得优异成绩及多项表彰

（四）校企社会服务水平提高

校企合作过程中也关注对社会的服务与贡献,加大社会服务力度。经过多方合作与不懈努力,学生的社会服务水平上获得较大提高。比如,2012 届优秀毕业生申晨,于 2014 年习近平总书记来湘视察工作期间直接参与接待服务,并先后两次被省委接待处选派服务总书记,现已成长为圣爵菲斯大酒店营销部经理。2023 年 9 月,湖南现代物流职业技术学院收到岗位实习合作单位湖南圣爵菲斯投资有限公司发来的感谢信,信中称赞了本专业实习生袁雪仪同学,其在国防科技大学建校 70 周年纪念日活动接待服务期间被选派接待中央军委副主席,展现了良好的专业素养,她的出色表现同样受到了国防科技大学的书面表扬。



图 / 申晨在酒店会场服务

五、体会与思考

（一）校企合作过程中存在的问题

1. 教育实习基地管理制度不够健全

在学生实习的实际管理过程中,主要由专业带头人负责专业技能方面的指导,由相应专职辅导员负责与学生进行日常沟通与管理。但由于学生人数较多,院校相关教师在精力、能力上有限,不能全方位关注到学生的个性需求,对学生进行科学引导,且缺乏对个别学生的足够关注。由于学生实习的中途介入机制不够健全,与学校的人才培养方案对接不够紧密,这也对学生的职业生涯发展产生一定影响。

2. “双师型”教师队伍建设水平有待进一步提高

在开展实际教学中,部分专业课教师理论知识丰富,但企业实践经验较为缺乏,技术

技能水平有待进一步提升，在教学过程中理论与实际结合不紧密、不充分，稍微落后于行业发展趋势。同时，校企双方教师的交流度还不够，从理论、实践层面，针对人才培养、教学难点、行业发展趋势、企业发展方向等方面推行多层探讨机制有待进一步完善。

3. 校企双向育人评价体系不够完善

由于校企双方认知上的差异、利益诉求上的不同和动力机制上的不足，双向育人评价体系的建设和完善还不够完善、指标不够科学、方法不够系统，无法全面、准确对校企合作实际效果加以反映。

（二）提高校企合作质量改进措施

1. 进一步完善校企合作组织管理机构

针对学生实习及其他相关校企合作事宜建立组织管理机构，在专门机构、独立运营平台、专职负责人等方面下功夫，对应不同工作过程中的具体事项，明晰各自职责分工。同时，对于学生实习、技能训练、教育教学等过程中的问题及时反馈、沟通、完善、解决、总结、反思，形成一整套严密的工作闭环。另外，在管理机构的组建及管理制度的完善上还可创造性地请学生加入，适当听取学生的意见与建议。建立更有针对性、更加人性化的专门组织管理机构。

2. “双师型”教师队伍建设与专业课程重构双管齐下

一方面，在本专业人才培养方案上可进一步审定、更新、完善。在制定方面，还要充分考虑时代背景下的国家战略需要和行业发展趋势，进行专业课程体系重构，融通职业岗位和专业教学的双标准。另一方面，在“双师型”教师队伍建设上坚持“引进来”和“走出去”相结合，不仅将酒店管理人员请进课堂，还可建立专业课教师企业轮岗、校外挂职锻炼制度，推动课堂教学紧跟行业发展趋势，并在一定程度上为酒店发展提供引领支持，酒店与专任教师双方共同参与科研项目与课题研究。另外，还可对标前厅、客房、餐饮等部门一线业务和具体岗位，校企联合开发课程教学资源，充分开发数字化课程资源、运用活页式教材、形成岗位培训手册。

3. 健全校企合作育人评价体系

遵循中共中央、国务院印发的《深化新时代教育评价改革总体方案》中的相关要求，基于学校人才培养评价标准和酒店基层管理人员评价标准，健全校企合作育人评价体系。学校与企业共建多元评价体系、采用分阶段评价和全方位评价相结合的方式进行。从课程教学、教育实习、实训实操等方面多维度展开。在评价人员上，企业方由酒店管理人员、企业导师、学生实习同伴等构成，学校方由学院负责人、专业带头人、专业课教师、辅导员等构成。评价方式由课程考核、现场观察、技能展示、实践报告、口头答辩等组成。

案例 8

产业学院引领专业发展

——酒店管理与数字化运营专业校企合作典型案例

重庆航天职业技术学院

【摘要】“校企合作、工学结合”是当前我国职业教育改革与发展的方向。重庆航天职业技术学院酒店管理与数字化运营专业致力于通过工学结合模式开展校企之间的实习合作，建立希尔顿产业学院，汲取专业教育新理念，实施校企合作战略，经过建设，形成了体现高职教育特征的、适应酒店管理与数字化运营专业发展的高职酒店管理与数字化运营专业“产业学院引领专业发展”的人才培养模式。

【关键词】校企合作；产业学院；专业发展；工学结合

一、实施背景

（一）校企合作是落实职教 20 条的必然要求

为进一步办好新时代职业教育，2019 年国务院印发《国家职业教育改革实施方案》，方案指出，促进产教融合，推动校企合作，校企全面加强深度合作，职业院校应当根据自身特点和人才培养需要，主动与具备条件的企业在人才培养、技术创新、就业创业、社会服务、文化传承等方面开展合作；厚植企业承担职业教育责任的社会环境，推动职业院校和行业企业形成命运共同体。国家高度重视职业教育中校企合作的重要作用，职业院校也应该积极响应，全面适应我国发展新阶段给职业教育所带来的机遇与挑战。

（二）校企合作的“三赢”模式符合人才培养的初心

1. 校企合作符合职业教育发展的内在规律，有利于促进职业教育发展。学校在合作过程中有效提高了教学质量，进一步加强与企业的合作，可以进行建立实习基地，人员互派互学，各类资源共享，促进职业学校发展。

2. 校企合作符合企业培养人才的内在需求，有利于企业实施人才战略。企业获得了实惠与利益，提高了参与教育培养人才的积极性。

3. 校企合作符合学生职业生涯发展需要，促进解决学生就业，也有利于学生提高就业竞争力。通过校企合作培养，学生普遍具有良好的职业意识，在实习中初步具备了顶岗生产的能力，学生在生产、服务第一线接受企业管理，和企业员工同劳动、同生活，可以切身体验严格的生产纪律、一丝不苟的技术要求，感受劳动的艰辛、协作的价值和成功的快乐，使毕业与就业接轨。

二、主要做法

酒店管理与数字化运营专业人才培养模式的总体目标是本专业培养理想信念坚定，德智体美全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展能力；掌握酒店管理、中餐服务、西餐服务、酒吧与酒水服务管理、酒店信息系统技术管理、酒店数字化营销等知识和技术技能，面向旅游业的酒店服务员等职业群，能够从事酒店前厅服务、餐饮服务和客房服务等的高素质劳动者和技术技能人才。为了达到人才培养方案目标，主要体现在以下六点：

（一）校行企共建人才培养模式

在学院校企合作体制机制建设框架下，以“共建、共享、共育”为指导思想，成立由酒店及其相关产业的行业企业专家，企业一线技术骨干、校内外专业带头人构成的专业建设指导委员会，构建行业、企业、学校三方合作机制，签订校企合作协议，制定指导委员会相关制度。校企双方共同进行专业群人才培养模式改革、课程建设、实习就业、创新创业、社会服务等工作。以互利互惠为原则，实现毕业生与企业的一体化对接，不断提升专业群的影响力。合作单位既包括重庆两江新区高科希尔顿酒店、重庆 JW 万豪酒店、重庆华宇温德姆至尊豪庭大酒店、重庆尼依格罗酒店等当地知名企业，也有来自于重庆市酒店行业协会等单位的行业专家参与专业建设指导工作。

在酒店管理与数字化运营专业建设指导委员会的指导下，学校不断更新教育教学理念，加强学生的创新创业教育以及思政教育，构建“校企合作，工学结合”的人才培养模式。在该模式下，依据“1+X”职业技能等级证书要求，学校和行业企业共同制定人才培养方案、进行实训基地建设、优化课程体系。



图 / 专业人才培养方案研讨会



图 / 酒店管理与数字化运营专业走入企业调研

（二）校企共建共享，学生就业多重选择

酒店管理与数字化运营专业学生的就业适合进行多层次、渐进式的方式。通常来说，在大二下学期学生在参加各高星级酒店的面试后对自己的职业形象以及职业技能形成了一定认知，同时能够符合高星级酒店要求且进入高星级酒店的同学基本确定了就业意向。为了本专业学生多层次、多水平的就业需求，学院创新就业模式，引入高端服务型企业，在大二上、下学期和大三上学期邀请企业入校宣讲并面试有意向的学生，将通过面试的学生统一编入订单班进行岗前培训，再经过公司人力资源部的评估分配到公司的各工作岗位中。在具体实践中，2020 年学校与两江新区高科希尔顿酒店开设了希尔顿产业学院，吸引了诸多专业学生，增强了学生的就业信心，拓展了学生的就业渠道，对于酒店管理与数字化运营专业人才培养的探索也发挥了积极作用。

（三）校企共建课程

酒店管理与数字化运营专业与重庆 JW 万豪酒店、重庆华宇温德姆至尊豪庭大酒店、重庆两江新区高科希尔顿大酒店、重庆航天华景文澜酒店、重庆黄金游轮等企业共建课程，带领学生进行《职岗认识实习》《酒店经营实习调查》等课程的学习和专业认知，邀请重庆万豪集团、重庆温德姆集团、重庆希尔顿集团领导来学校为学生举办讲座，从职业认知、行业发展等方面帮助学生全面了解酒店业发展现状及前景，树立良好的职业观。



图 / 专业学生前往酒店参观考察

（四）校行企共建教学团队

1. 校企共建

酒店管理与数字化运营专业打造标准且结构合理的教师队伍，每学期都会邀请实践经验丰富、具有较深理论造诣的酒店行业的专家、服务礼仪方面的行业专家来校兼职授课、讲座、实训实习指导，增强学生对企业一线人员的了解，提高学生们对行业企业的认可度，拓宽学生们的思路和视野。同时，每年寒暑假专业团队教师会进入企业进行挂职锻炼，向企业了解最新的行业动态、技能技术、人才需求热点，充实专业课程教学知识点及技能点，提升专业教学的时效性和时代性。

2. 行校共建

为响应教育部“1+X”职业技能证书试点工作，2021年6月，酒店管理与数字化运营专业积极申报考核计划，并成功申报成为省级考核站点，“1+X”酒店管理职业技能等级证书的成功申报对于酒店管理与数字化运营专业了解行业发展、加强院校交流提供了良好的契机，同时，从行业、企业及其他院校前来我院进行考核的考评员也对我院学生的专业知识和技能表示肯定，在交流中发现相互学习、取长补短。



图 / “1+X”餐饮管理运行职业技能等级证书实操考试现场

（五）校企共同参与实训实习建设

酒店管理与数字化运营专业深化与企业的合作，双方按照统筹规划、合理设置的原则建设校外实训基地，基地设备先进、技术力量雄厚、管理水平高，校企合作基地承担了学生实习、实践教学内容，完成了学生岗位技能的培养，满足了专业群顶岗实习的需要。

表 / 专业校企合作项目情况表

序号	合作企业	合作项目	实习实训岗位	对接专业
1	重庆两江新区高科希尔顿酒店	学生培养、顶岗实习、课程实习、校企共建	前厅、客房、餐饮、会议、酒吧、销售等	酒店管理与数字化运营
2	重庆尼依格罗酒店	学生培养、顶岗实习、课程实习、校企共建	前厅、客房、餐饮、会议、酒吧、销售等	酒店管理与数字化运营
3	重庆 JW 万豪酒店	学生培养、顶岗实习、课程实习、校企共建	前厅、客房、餐饮、会议、酒吧、销售等	酒店管理与数字化运营
4	重庆华宇温德姆至尊豪庭大酒店	学生培养、顶岗实习、课程实习、校企共建	前厅、客房、餐饮、会议、酒吧、销售等	酒店管理与数字化运营

（六）校企共建促就业

在大二下学期，学院会针对本专业学生的特点及就业意向，邀请市内外优秀高星级酒店企业来我院进行专业职场招聘会，解决顶岗实习和就业问题，为学生提供一个与企业进行双向选择的平台。

三、成果与成效

从 1999 年建设至今，酒店管理与数字化运营专业遵循职业教育教学规律，不断完善专业建设的各项内容，取得了一定的成绩：

（一）毕业生综合素质高，获得社会好评

酒店管理与数字化运营专业已有 20 余届毕业生，累计培养毕业生 2000 余人，每届学生的就业率均达到 99% 以上，专业对口率达到 95% 以上，毕业生就业质量好，适应能力强，受到用人单位的一致好评。

（二）优化课程资源建设

酒店管理与数字化运营教学团队教师先后多次在重要期刊中公开发布论文，并参与省级课题项目。同时参与相关教学资源的工作，截至目前已出版《酒店管理实务》《管理学基础》《酒店人力资源管理》等教材。团队教师因突出的工作成绩收获多项荣誉。

（三）依势建立现代礼仪服务中心，反哺学校创新创业工作

培养学生创新创业能力是学校一直高度重视的大事。酒店管理与数字化运营专业教学团队教师在学院领导的支持和带领下于 2021 年建立了现代礼仪服务中心。该中心是学校“双

高”建设中的重要项目，用于开展社会服务、增强高校的对外影响力，同时为专业学生提供接触社会服务工作的机会、提升教师团队的社会服务能力和社会美誉度。



图 / 酒店管理与数字化运营专业学生进行社会服务活动

（三）课证赛融通，提高学生技能，扩大专业影响力

1. 校内活动多姿多彩，各显神通小试身手

为提升学生的专业技能、专业素质及自信心，酒店管理与数字化运营专业在每年的上学期举办酒店管理专业技能比赛，达到了“以赛促学、以赛促教”的目的。同时，为贯彻学校全面发展教育的办学理念，提高学生职业素质，遵循以学习成果为导向、注重学习过程管理的原则，将比赛成绩与平日成绩相结合，提高学生参与活动的积极性。



图 / 校内技能大赛

2. 校外比赛激烈角逐，酒店学子创佳绩

从2018年开始，专业学生参加“巴渝工匠杯”重庆市高校大学生职业技能大赛并屡创佳绩。在参赛的过程中，专业教学团队加强了与行业、企业、院校的沟通；专业学生通过参加比赛找差距、找不足，激励自己奋发向上、锐意进取。在赛教结合的同时，提升了

酒店管理专业师生整体水平，展现了航院风采。

3. “1+X”融入课程建设

2021年12月，酒店管理与数字化运营专业学生参加餐饮管理运行职业技能等级证书（中级）的考核，考核通过率为98%。餐饮管理运行职业技能等级证书涉及到四大模块，即餐厅服务、英语口语、智能化点餐、专业知识模块，考查学生们的专业技能、团队配合等方面的综合技能。这四大模块对应三门课程，其中以《餐饮服务》专业核心课程为最全面覆盖。为了积极响应2022年4月学院发布的以证代考、以赛代考的号召，专业团队将探索将1+X证书与《餐饮服务》课程进行以证代考的方式。

四、经验总结

酒店管理与数字化运营专业在人才培养模式的改革和实施方面取得了较好的成绩，但在校企合作深化、专业办学水平、社会服务能力等方面仍有待进一步提升，在以后的工作中，将进行深化改革。

1. 进一步深化校企合作

探索将校企合作的广度细化扩展到四个层面：专业层面，建立健全校企合作中的专业层面的合作体系，与合作企业共同制定专业建设标准、专业教学标准、有效课堂标准、师资队伍建设标准、学生全面发展标准的标准体系，不断提高专业人才培养质量；课程层面，与合作企业进一步深入开发教学进程表、课程标准、教案标准、在线开放课程标准、课程资源标准等保障教学运行的重要资源，不断提高课程建设质量；教师层面，校企双方根据学院师资队伍建设的总体目标，完善专兼职教师标准，使教师能够紧跟行业发展方向和步伐，加强教师各方面的培训以及保障；学生层面，基于校企合作平台和实训基地，通过项目训练、技能大赛、社团活动等载体，对学生进行个性化培养，以满足不同学生的成长需求。加强创新创业教育，拓宽学生的知识能力，提高学生综合素质培养。

2. 扎实推进专业内部课程建设

对专业课程资源建设进行统筹规划，按照专业建设规划开展各专业课程的教学改革、资源库建设、在线课程建设、自编教材建设、公开出版教材建设等工作；依托校企合作机制，将专业课程建设与行业企业岗位需求相结合，切实将专业课程建设打造成实实在在为学生提高知识与技能、为教师提升教学能力的平台。

3. 提供多种渠道帮助教师提升教学科研能力

提升专业内部教研会议的质量，集中专业所有教师的力量来提高课题申请的质量，能够紧密联系最新、最热门、社会急需的热点课题来进行相关知识的学习与提取。鼓励专业教师开展论文课题研究，依托校企合作和专业教研的力量相互帮助、相互进步，同时注意科研成果转化效果，切实加强科研转化能力。

五、推广应用

在校企合作中，学校应该立足区域经济的特点和企业、市场的需求，积极发挥专家咨询委员会、技能大师工作室、校企合作研修平台等的作用，对专业规划、课程设置等方面进行调整，真正做到人才培养与区域产业、与企业市场的无缝对接。校企合作模式总体上是基于目标导向型的人才培养合作模式，各种模式各具特点。为此要结合地区经济和专业自身的特点，具体问题具体分析，形成自己独特的发展模式。建立校企合作制度，推动企业主动介入职业教育，将企业推向高技能人才培养的前台，通过政策引导，激励、发挥企业培养高技能人才的积极性。制定促进校企合作办学法规，促进校企合作制度化、规范化，使企业有意愿、有兴趣、有利益，积极主动地培养其所需的高技能人才。

案例 9

“扬中华待客之道，育九州峥嵘之才”

——洲际英才培养学院人才培养创新与实践

重庆工业职业技术学院

【摘要】重庆工业职业技术学院酒店管理与数字化运营专业与洲际酒店集团共建英才培养产业学院，开展订单班人才培养，实施学徒制人才培养模式，重构课程体系，开发工作手册式教材，革新教学与考评方式，共育巴蜀高素质技能型酒店人才。

【关键词】洲际集团；英才学院；人才培养

一、实施背景

为落实《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》文件精神，按照教育部、工业和信息化部研究制定的《现代产业学院建设指南（试行）》，以及《重庆市人民政府关于印发重庆市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要的通知》要求，把做大做强现代服务业作为产业结构调整的重要方向，推动生活服务业向高品质和多样化升级，加强服务业标准化、品牌化建设，我校酒店管理与数字化运营专业与洲际酒店集团开展深度校企合作，结成战略合作伙伴。

二、主要目标

洲际酒店集团“英才培养学院”成立于2006年6月，是其与教育部、中国青年教育基金会共同承担的校企合作研讨与实践课题，致力于培养高素质的酒店经营和管理人才。其定制课程、合作教学、岗位培训、岗位实习直至就业的合作方式，将学生的学习内容、实习岗位、实习地点、就业范围从单一的国内某区域酒店，扩展到洲际酒店集团的全球范围内，可以为学生的后续发展提供广阔空间。

我校酒店管理专业2006年被评为地方财政支持的国家示范重点建设专业，经过近20年的孕育发展逐渐成熟。洲际英才产业学院依托旅游业的快速发展，以培养国际化高素质技能型旅游人才为目标，与洲际酒店集团成渝双城经济圈内旗下高星级酒店开展合作，向“洲际英才班”学生全面开放集团梦想之梯管理培训生项目，项目候选人参与集团统一选拔。洲际英才培养学院旨在打造示范性人才培养产业学院，为应用型高校建设提供可复制、可推广的新模式。

三、工作过程

（一）建立定向班级，为学徒制人才培养提供保障

校企双方量身定制适合学生技能培养的人才培养方案，采用“学校 + 酒店”两个课堂，“老师 + 师傅”两类导师，“课程理论 + 酒店管理文化导入 + 多岗位实训”多种学习方式的“洲际英才”人才培养模式。酒店管理与数字化运营专业在连续6个年级（18级至23级）与洲际酒店集团开展深度校企合作，建立“洲际英才班”全面实施现代学徒制人才培养模式。



图 / “洲际英才培养学院”2018级英才班开班仪式

（二）完善运行机制，为教学实施创新实践提供支撑

“洲际英才班”于大一下学期专业分流后进行组建，第二学期开设《洲际英才文化导入》，第三学期开设《洲际英才运营与管理》，第四学期开设《洲际英才领导力提升》三门企业课程，由洲际酒店集团成渝经济圈旗下高星级酒店部门经理及以上职位人员担任授课教师到校授课。第四学期结束前，学生自愿报名参加项目酒店面试，根据个人意向及项目酒店的面试结果进行双向选择，确定第五学期《酒店多岗位校外实训》课程实施酒店。实训酒店为学生安排企业师傅实施现代学徒制实践教学，校内指导教师每周定期至酒店实施现场指导，实行“双导师制”。



图 / 《酒店多岗位校外实训》启动仪式



图 / 《酒店多岗位校外实训》启动仪式

（三）实施育训并举，融合培训课包重构课程体系

“洲际英才班”的课程体系里融合了洲际酒店集团“英才培养学院”的培训课程包。课程包共 21 个模块，组合为《洲际英才文化导入》《洲际英才运营与管理》《洲际英才领导力提升》三门课程。在洲际酒店集团英才培养学院全国统一化标准的框架下，酒店管理与数字化运营专业学生能够学习包括集团文化、职业发展、领导力培训、销售管理等在内的核心课程内容，并有机会获得集团支持的奖学金、海外实习等一系列奖励及激励措施。从而使学生在校内进行了有针对性的学习后，能够在校外多岗位实训时迅速融入企业，选择适合自己的酒店和岗位。

（四）校企合作联动，共同开发工作手册式活页教材

在“以技能培养为基础，以实际工作岗位为引导”的课程设计理念指导下，根据核心课程标准和实际工作岗位需求，编写酒店管理与数字化运营专业核心课程工作手册式活页教材，使学生在酒店多岗位实训过程中能够根据所在岗位的需求查阅和记忆核心知识要点与技能要求。教材按照课程标准和实际工作岗位的需求进行编写，具有较强的可操作性和实用性。

（五）双主体并线运行，全面革新教学及考评方式

“学校 + 酒店”两个课堂，提高学生实践技能。专业教师与酒店导师共同探讨教学内容、教学手段和方法，使学校的授课内容和酒店实操内容保持一致性和连贯性；“老师 + 师傅”两类导师，建设技能型教师队伍。企业师傅具有丰富的实践经验，专业教师具有丰富的行业企业经验；“前期 + 后期”两个时期，提高学生行业认同。通过前期对集团酒店文化与运营管理课程的学习，使学生能够在后期进入酒店前就系统了解今后的工作内容和环境，明确职业生涯路径；“学校 + 企业”两个主体，实施校企双向考评。酒店以其工作流程及标准、校企合作协议书规定的相关制度为依据，学校以教学管理制度、学生管理制度为准则对学生进行考核。学生通过“课堂学习 + 酒店现场实操”两个场地，采用“理论考核 + 实操鉴定”相结合的方式，完成课程的考核任务。



图 / “洲际英才培养学院”项目结业证书

四、主要成果

（一）校企携手，共建“洲际英才”人才培养产业学院

“洲际英才”产业学院项目开展至今，先后吸纳重庆保利花园皇冠假日酒店、重庆解放碑皇冠假日酒店、重庆大学城富力假日酒店、重庆丽晶酒店、重庆来福士洲际酒店、成都机场假日酒店等 8 家洲际酒店集团旗下西区酒店群参与，合作品牌层次逐渐提升，院校品牌效应逐渐凸显。运行 6 年以来，“洲际英才班”共培养学徒 239 人，4 人获得洲际集团企业奖学金，学生在成渝地区酒店群参与实践，发扬传承中华接待业待客之道，实现毕业即转正“零距离”上岗，无缝对接产业，助力区域发展。人才培养创新模式在重庆市 4 所同类院校开展经验交流，典型案例在中国职教学会第二十九届“说专业群”研讨会上进行分享交流。

（二）多方联动，共育巴蜀高素质技能型酒店英才

联合项目酒店，建立校企现代学徒制合作理事会，完善校企协同育人机制，建立联合招生、共同培养、多方参与的育人机制，统筹利用校内实训场所、公共实训中心和酒店实习岗位等教学资源，校企联动共育巴蜀高素质技能型人才。项目教师获重庆市咖啡行业技能大赛一等奖，指导学生获巴蜀工匠杯调饮赛项金奖，乡村旅游服务赛项铜奖，实施“巴蜀工匠后备人才”培养计划，大力弘扬工匠精神。

（三）二元协同，共践中华待客之道共育九州峥嵘之才

专业面向生活服务业中的住宿业、餐饮业、旅游业、会展业，培养具备国际化视野的高素质技术技能人才，通过构建“三阶递进、四态融合”人才培养模式，旨在培养学生卓越服务的精神和能力，让学生亲身体验卓越服务带来的价值和尊严，对学生进行德、智、体、美、劳全方位的教育和指导，搭建起通识能力、基础能力、核心能力、拓展能力等职业能

力培养体系。建设期间，校企协同开发《宴会定制服务师》国家职业技能标准，重庆市中高职一体化课程标准，开发并输出埃塞俄比亚国家职业标准和坦桑尼亚国家课程标准和课程资源开发，服务国家“一带一路”倡议，校企共践中华待客之道，共育九州峥嵘之才。

五、体会与思考

产教融合、协同发展并非一蹴而就，无论是制订人才培养方案，还是共建产业学院，都需要政校行企多方协同，做好充分的谋划和思考。一方面，在合作的广度和深度上还需要进一步深入，比如合作酒店可以拓展到川渝地区以外，实践岗位不仅仅集中在前厅、餐饮等一线运营岗位；另一方面，随着酒店管理与数字化运营专业的数字化转型，升级实训设备，引入数字化教学硬件和软件，让学生在真实工作情景下进行学习和训练，提高学生的数字化运营能力是之后产教融合的重点。

案例 10

基于AIGC的酒店营运博弈沙盘实训室

上海晨鸟信息科技有限公司

【摘要】在数字经济时代，应用 AIGC⁵、云计算、大数据、区块链等技术提升酒店运营管理水平已经成为酒店行业的必选项，这对酒店行业人才培养提出了更高要求。晨鸟科技推出的基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实训室采用前沿的 AIGC 技术以及国内独创的多点触摸酒店营运博弈沙盘，能够帮助学生体验国内高星级酒店从筹建到开业运营的各个阶段所要面对的管理问题以及 AIGC 等技术在网络营销、人力资源、客服、餐饮娱乐等业务的应用场景，提升学生酒店管理与运营决策的综合能力。该实训室已通过产教融合方式为华侨大学、华南理工大学、茅台学院等上百家学校提供服务，并多次为全国性、区域性职业院校酒店运营管理技能大赛提供支持，在提升酒店管理人才培养质量和营造崇尚技能的职业教育氛围方面起到了积极效果。

【关键词】酒店数字化；AIGC；博弈沙盘；虚拟仿真

一、实施背景

2021 年教育部职业教育与成人教育司发布的《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业实训教学条件建设标准（征求意见稿）》中，原酒店管理专业已经升级为“酒店管理与数字化运营”专业。酒店管理沙盘软件系统也被列入酒店数字化运营实训室设备要求中，这意味着高等职业学校酒店管理专业更加重视对于酒店管理应用型人才的培养。

数字化转型是中国酒店业在数字经济时代的必选项。高星级酒店数量的猛增所创造的高级人才需求，是国内旅游、酒店管理专业人才发展的重要契机。这给酒店管理院校和从事酒店教育的工作者提出了更高的要求 and 目标：面向行业未来，培养综合素质全面，具备管理能力和技术应用能力结合的复合型人才。

随着我国实验教学的快速推进与深化，酒店管理实验教学呈现出以下趋势和特征：第一，在知识应用上，由单门课程实验向跨专业跨学科综合实验发展；第二，在实验内容上，从酒店管理的业务流程仿真向管理决策仿真演化；第三，在实验技术上，虚拟仿真、云计算、区块链、AIGC 等前沿技术在其中的应用不断产生新的实验模式及系统；第四，在实验评价上，由单个学生评价向适合管理决策场景的分组评价转变；第五，在实验教学方法上，从“教师讲、学生做”向多种教学方法组合应用发展，如游戏教学法、角色体验式教学法等。

国内外酒店管理实践经验证明，沙盘以直观形象的展现方式以及对抗式的游戏教学法深得师生喜爱，教学效果获得广泛好评。早期的纸质沙盘和丰富教具，通过推演模拟和“玩中学”体验提高了实践能力，曾引发“实验课堂革命”。但是由于数据及资料由

5 即 Artificial Intelligence Generated Content（人工智能生成内容）的缩写。（编者注）

手工记录和统计，给学生和老师带来了很大负担。之后，电子沙盘有效改善了这一问题，计算机使仿真模拟数据处理变得非常简单，不足之处在于，用计算机屏幕代替沙盘会使生动立体的推演过程变成平面显示，鼠标点击代替了教具的亲手触摸，使实验的趣味性大大降低。如何保持沙盘本身的直观性，同时提高实验数据处理效率，成为沙盘实验产品需要解决的“痛点”。

二、主要目标

在上述背景下，上海晨鸟信息科技有限公司推出了基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实训室，该实训室采用前沿的 AIGC 技术以及国内独创的面向高星级酒店管理人才实验的多点触摸酒店营运博弈沙盘，全面实现趣味性、真实性、实用性、互动性四位一体，其主要目的如下：

（一）推动酒店管理产业需求融入人才培养过程，解决人才培养和产业发展“两张皮”的问题

长久以来，酒店管理人才培养存在人才培养和产业发展“两张皮”的问题。这一问题的核心原因在于，传统的人才培养模式与酒店产业的实际需求存在较大脱节，导致学生毕业后难以适应行业的发展趋势和就业市场的需求，从而影响了人才供给与产业发展的有效对接。

实训室通过内置消费者博弈引擎，构建社会环境、竞争环境和真实运营环境，从前厅客房部、餐饮娱乐部、市场营销部、工程信息部、人力资源部、财务部等部门角色出发，将国内高星级酒店筹建到开业运营的各个阶段所要面对的管理问题和经营决策场景逐一呈现、融会贯通，帮助学生真实感受并体验酒店管理的实际工作，参与其工作中所接触到的相关管理岗位人员的交流互动，最大程度提升学生酒店管理与运营决策的综合能力，从而更高标准地完成专业人才培养的目标，解决人才培养和产业发展“两张皮”的问题。

（二）最大程度激发酒店管理专业学生学习兴趣，培养学生实践动手能力

00 后的一代是游戏化、信息化、网络化的一代。他们从小就接触各种电子产品和互联网，所以以前的实训软件无法吸引学生的学习兴趣，无法组织有效的实训教学活动。酒店营运博弈沙盘采用游戏模式组织实验内容，采用分组讨论以及角色扮演模式开展实验教学活动，通过情景化、故事化、游戏化方式展开实训内容，寓教于乐，让学生在游戏中完成实验课程学习，旨在迎合当代学生的兴趣点，提高学生的学习兴趣，由被动学习改为主动学习。

在能力培养方面，酒店营运博弈沙盘通过虚拟技术给学生展现出高仿真的工作场景，同时利用角色扮演教学法，为学生实践能力的培养提供空间和时间条件，让学生实际参与

酒店各岗位的实际工作环境并完成指定工作任务，最大程度实现学生的实际参与感，培养其实践动手操作能力。另外，沙盘将 AIGC 等前沿技术在酒店管理行业的丰富应用场景融入沙盘，覆盖酒店客服、营销推广、餐厅管理、人力资源管理等业务环节，旨在帮助学生深刻理解 AIGC 等前沿技术原理以及酒店管理行业的典型应用，提高学生对新技术的实践应用能力，使其将来能够更好适应工作岗位。

（三）促进酒店管理专业实验教学体系的改革和完善

基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实训室的设计理念结合了最新的教学组织方式，以任务为引导的教学方法，采用先进的教学设备，实验内容以项目仿真和互动方式展现，旨在通过全新设计理念帮助职业院校提高教学活动的效果，完善实验课程体系建设，推动课程教学改革创新，将传统课堂教学与信息化前沿技术相结合，打造符合数智化时代需求的教育模式。

三、工作过程

基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实训室是以帮助学生熟悉酒店运营业务流程以及培养学生处理各种突发事件的能力为目的，其建设工作过程如下：

（一）前期需求调研沟通

与产教融合合作院校进行前期需求调研沟通，了解学校现有基础设施，包括实训室场地、计算机、网络、专业软件等情况；了解学校酒店管理相关专业的师资情况，包括教师团队、专业背景、实验教学经验、产学合作等情况；了解学校酒店管理相关专业课程体系，包括教学目标、课程内容、课程结构、教学方法等等。在此基础上，撰写形成符合合作院校实际情况、满足合作院校教学需求的实训室建设方案，包括实训室场地建设改造、软硬件建设部署、实训课程大纲和教学内容规划、实训师资力量培训等内容。

（二）实训室建设及软硬件部署

实训室由实战体验区和教学讲解区组成，其中实战演练区以基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘一体机为主，支持学生分组角色扮演，按照系统任务要求，在沙盘软件的引导下完成酒店经营管理模拟实训内容；教学讲解区由教师机和液晶拼接显示屏组成，支持教师进行酒店管理课程的智能化授课以及学生实训活动的实况展示对实训过程进行即时管理控制。

实训室面积大概 100 平方米，由 6 台酒店营运博弈沙盘和智慧黑板屏构成，可参考下图布局：



图 / 基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实训室布局示意图

基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘设置了前厅客房部经理、餐饮娱乐部经理、公关部经理、工程信息部经理、人力资源总监、财务总监等六个角色，并为每个角色设置了实践区。实践区以管理驾驶舱形式呈现，从而构成整个沙盘盘面。



图 / 基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实践区

沙盘相关功能如下表：

表 / 沙盘功能详情

职业层次	职业岗位	职业特质	技能要素
决策层	总经理	筹建投资决策 开业运营决策	酒店选址决策 筹建预算审批 融资决策 客房定价审批 各部门预算审批 各部门运营决策

职业层次	职业岗位	职业特质	技能要素
管理层	前厅部经理	预订入住统筹 客房销售分析	客房预订管理 客房分配策略制定 礼宾服务管理 前厅人力调度 客房销售及客情分析 前厅投诉管理
	客房部经理	客房服务统筹 房务支出预算	客房投诉管理 客房服务管理 客房人力调度 客房收支分析
	餐饮部经理	餐厅标准制定 餐厅收支分析	各餐厅菜单筹划 各餐厅菜肴定价 餐厅成本管理 餐厅人力调度 餐厅服务投诉管理 餐厅经营收支分析
	娱乐部经理	娱乐项目开发 运营收支分析	娱乐项目及设施设置 娱乐场所人力调度 娱乐项目收支分析
	人力资源总监	全面招聘培训 人力资源调配	各部门人员招聘、解聘 各部门人员培训
	财务总监	财务预算制定 运营状况监控	各部门预算制定 酒店及各部门运营报表汇总
	工程信息部经理	酒店筹建改建 日常设施运维	楼层布局、房间设计等酒店筹建事宜 楼层改造、房间改造等酒店改建事宜 酒店各项设施维护保养 酒店各项设施报修处理 日常运营人力调度 核心系统建设及维护
	市场公关部经理	媒体广告宣传 合作伙伴开拓	客房、餐饮、宴会、健康娱乐促销策略制定 组合销售策略制定 电视、电台、平面、户外等媒体广告投放 电子商务、旅行社等合作伙伴开发 客源、品牌、价格、市场分析 开业庆典、定期活动组织与设计
	收益管理经理	预测市场需求 协助酒店收益最大化	根据房间、宴会、餐饮可用性确保战略有效 适当调节以保证销售和收益最大化 设立最适合的总体营业目标及行动方案 制定营业预算和执行经营计划

（三）实训师资培训及课程实施

实训室建成后，由晨鸟科技对相关教师进行基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘操作培训，包括教师端和学生端，并提供教师端和学生端操作手册，确保相关教师能够熟练使用沙盘进行实验教学。

实训室可用于《酒店数字化与运营管理》《酒店前厅与客房管理》《酒店战略管理》《酒店管理会计》《酒店餐饮管理》《酒店运营管理》《酒店筹建与经营策划》《高端品牌酒

店综合管理实验》等相关课程教学，学生可通过基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘真实感受并体验酒店管理实际工作，参与相关岗位人员的交流互动，总结分析酒店业务管理和运营决策所带来的结果。通过多种实验项目实施，最大程度提升学生酒店管理与运营决策的综合能力。

（四）教学效果评估、反馈与改进

基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘能够真实记录各组学生的操作过程和决策结果，提供实验结果分析，以图形化方式直观展示各小组的营运博弈情况，实验教师可针对不同实验、不同小组、不同博弈模块进行灵活评价，评估实验教学效果。晨鸟科技将根据学生的学习反馈和教学效果对沙盘进行修改、完善，并与合作院校共同对课程内容进行调整、优化，不断提升实验教学效果。



图 / 基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实验结果分析

四、主要成果

（一）赋能职业院校酒店管理相关专业人才培养，提升学生职业技能水平

晨鸟科技基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实训室推出以来，已为华侨大学、华南理工大学、湛江科技学院、茅台学院等上百家学校提供服务。沙盘从前厅客房部、餐饮娱乐部、市场营销部、工程信息部、人力资源部、财务部等部门角色出发，将国内高星级酒店筹建到开业运营的各个阶段所要面对的管理问题和经营决策场景逐一呈现、融会贯通，全面实现趣味性、真实性、实用性、互动性四位一体。整个实验过程保证让每个学生都参与其中，真实感受并体验酒店营运的实际业务，提升学生酒店管理与运营决策的综合能力和职业技能水平。

截至 2023 年底，晨鸟科技基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实训室已培训酒店营运博

弈沙盘实训教学教师数百名，培养酒店管理相关专业学生数千名，对国内职业院校酒店管理相关专业教学产生了显著影响。

（二）促进职业院校实验教学体系改革，提升职业院校专业影响力

基于 AIGC 的酒店数字化运营与管理仿真沙盘演练实验室的设计理念结合了最新的教学组织方式，以任务为引导的教学方法，采用先进的教学设备，实验内容的以项目仿真和互动方式展现，全新的设计理念能够帮助职业院校不断完善实验课程体系建设，推动课程实验教学改革创新。

采用实战演练实验室建设思路，建设酒店实验室，在不断改进高校的教学模式全面提升在校学生的专业素质和经验管理能力的同时，学校充分利用实验室，对外开展宣传和开设职业培训课程。晨鸟科技基于 AIGC 的酒店数字化运营与管理仿真沙盘实训室不仅让合作院校学生受惠，更服务社会，为提高当地酒店行业整体水平做出贡献，从而提高合作学校在业内的影响力，其中，合作院校华侨大学国家级旅游虚拟仿真实验教学中心更是成为了旅游虚拟仿真实验教学的全国标杆，其采用的酒店数字化运营与管理仿真沙盘实训室多次受到教育部、福建省、泉州市等领导、专家参观指导。



图 / 教育部本科审核评估专家组领导一行参观指导实训室



图 / 福建省有关领导参观指导实训室

（三）助力职业院校技能大赛，营造崇尚技能的职业教育氛围

晨鸟科技曾多次协助教育主管部门、行业协会、职业院校等举办全国性和区域性职业院校酒店运营管理技能大赛，如中国饭店协会主办的 2022 全国职业院校酒店数字化运营技能精英邀请赛、甘肃省教育厅主办的 2023 年甘肃省职业院校技能大赛酒店管理赛项等。

在大赛中，晨鸟科技为选手们提供比赛专用平台以及技术支持，参赛选手通过基于 AIGC 的酒店管理营运博弈沙盘进行回合制酒店管理仿真运营管理和博弈，在所有回合结束时，基于酒店盈亏情况为参赛选手进行客观打分，充分保证了比赛的公平性。



图 /2022 全国职业院校酒店数字化运营技能精英邀请赛沙盘对战现场

技能大赛有效推动了酒店职业教育改革，促进了酒店职业教育与产业需求对接，课程内容设置与职业标准对接，专业教学过程与实际生产过程对接，使人才培养目标更好地符合行业和企业要求，提高了酒店专业人才培养质量，营造了崇尚技能的职业教育氛围。

五、体会与思考

通过基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实训室的建设与应用推广，晨鸟深刻认识到职业教育与产业融合的重要性，只有将职业院校的教学活动与行业需求有效结合，才能真正培养出符合市场需求的高素质酒店管理人才。基于 AIGC 的酒店营运博弈沙盘实训室提升了学生的动手实践能力和专业技能水平，为酒店产业输送了大量高素质人才，为酒店行业的发展提供了有力支持。

教育改革需要不断创新，职业院校需要与时俱进，不断优化教学模式和实验设施，以适应行业的发展变化。自主创新，止于至善，晨鸟也将继续打磨完善实训室，推动酒店行业职业教育与产业的深度融合，为酒店行业的人才培养和产业发展贡献更多力量。

附 录



一、中国饭店协会简介

中国饭店协会（China Hospitality Association，缩写CHA）成立于1994年，是由从事住宿业和餐饮业经营的企业事业单位、社会组织、院校、有关产业链供应链机构和经营管理人员自愿结成的全国性、行业性社会团体，是非营利性社会组织。本会的登记管理机关是民政部，党建领导机关是中央社会工作部。协会以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“使我们的会员企业成为最好的企业”为使命，贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，助力新发展格局，服务乡村振兴，全面促进消费，推进行业绿色化、标准化、品牌化、数字化、产业化高质量发展。

服务国家

代言行业、建言献策。充分发挥协会的桥梁纽带作用，积极向政府定期反映行业情况。定期参加有关政府部门的调研座谈，编写上报各类形势分析报告和政策建议，为国家制定稳增长、稳就业、促消费有关政策，以及相关法律法规制修订提供依据。

制定标准，规范引领。协会是全国饮食服务业标准化技术委员会（TC214）秘书处所在单位，积极参与制定国家标准、行业标准、团体标准与行业自律规则。受政府委托组织实施《中国饭店业职业经理人执业资格条件》、《绿色饭店》、《绿色餐饮经营与管理》国家标准和数十个行业标准，发布多项团体标准；协会积极开展“绿色饭店”“绿色餐饮”评审，协会每年权威发布《中国餐饮业年度报告》、《中国住宿业绿色发展报告》等数十份行业报告和数据，为相关部门决策提供数据指引。

服务社会

助力乡村振兴。协会贯彻落实党中央实施乡村振兴、扎实推动共同富裕的重大战略部署，中国美食节、中国饭店文化节、中国国际饭店业大会、中国火锅产业大会、中国团餐产业发展大会、中国烹饪工匠节、中国外卖节、中国米粉节、中国绿色消费节、中国（杭州）国际美食博览会等品牌活动，集中展示地标美食、特色食材等产品，召开乡村振兴特色食材对接会，并鼓励会员企业线上线下采购贫困地区产品。制定《地标美食质量技术规范》团体标准，按区域发布地标美食，推荐地标名菜、地标名点、地标名小吃、地标名宴、地标火锅和地标特色食品等；制定《精品民宿服务规范》，免费培训民宿管家，为全面建

成小康社会作贡献。2020 年协会荣获全国扶贫职业技能大赛突出贡献单位。

助力绿色发展。协会在行业内全力宣贯《绿色饭店》、《绿色餐饮经营与管理》国家标准,积极贯彻习近平总书记关于坚决制止餐饮浪费的重要指示精神。培训绿色饭店评审员、绿色管家、绿色使者,绿色饭店品牌影响力逐步增强。发布《中国住宿业绿色发展白皮书》,使节约、放心、环保、健康的绿色理念深入行业。绿色领跑者指标测评工程审计与能源优化、酒店数字化运营、放心厨房建设等绿色工具从坪效、能效、人效现场管理运行赋能提升,成为行业绿色发展风向标。中国绿色消费节、饭店业碳达峰行动、减塑行动、垃圾分类与减量、小份菜行动等为创建绿色可持续发展的社会环境贡献力量。

服务群众

反对浪费,倡导节约健康。协会积极响应党中央、国务院关于节粮减损、注重食品安全的号召,倡导分餐制、小份菜,倡导外卖封签、食安溯源,发布倡议,号召行业企业积极践行社会责任,为群众日益增长的对美好生活的需求贡献力量。

服务民生,帮扶就业。协会作为教育部全国商业职业教育教学指导委员会副主任委员单位、人社部康养生活服务类技工教育和职业培训教学指导委员会酒店与旅游分委会主任委员单位,全力服务全社会人才培养。协会教育中心依照有关行业标准、团体标准组织各类管理及技能培训。全国饭店业服务技能大赛、中国青年名厨大赛等比赛活动,为全社会培养技术人才。协会“酒店运营管理”“餐饮管理运行”两个项目列入教育部“1+X”项目,为行业培养高质量人才。

服务行业

培育品牌。帮助优秀会员企业境内外上市、申请中国驰名商标、中华老字号等工作,已成为协会日常的工作。目前通过协会的推荐,已有近 30 家企业获得了中国驰名商标,近百家企业获得中华老字号,一些企业在境内外成功上市。

搭建平台。协会主办的中国美食节、中国饭店文化节、国际饭店业大会,已成为我国饭店业规模大、档次高、影响力广、群众参与性强的行业盛会。中国饭店协会绿色饭店专业委员会、连锁酒店投资专业委员会、老字号与非遗专业委员会、团餐专业委员会、火锅专业委员会、名厨专业委员会是行业最具影响力的交流平台。

技能提升。拥有强大的学术资源及专家队伍,与国内外一些著名饭店管理院校、知名国际饭店管理集团建立了长期的合作关系。饭店职业经理人、客房、餐饮、财务、工程、星厨、人力资源、市场营销等培训是全国饭店业质量最高的培训活动。协会积极开展专业的技术评估、组织开展全国饭店职业经理人等级评价,为饭店业转变发展方式,奠定人力资源基础。协会与国家人力资源和社会保障部、全国总工会共同举办全国饭店业职业技能竞赛,获奖选手及企业有资格申请“全国五一劳动奖章”、“全国技术能手”等荣誉称号。

发布资讯。拥有广泛的行业信息资源,按月出版《中国饭店业》会员刊物、及时更新协会官方网站和官方微信,方便会员单位及时掌握国内外饭店与餐饮业的最新动态。宣传

企业经典案例、反映行业诉求、了解国内外热点问题，推动饭店与餐饮企业信息技术应用和特色文化建设。

国际交流。协会作为国际饭店与餐馆协会亚太区主席单位，积极组织开展行业国际交流活动，建立与国外同行的联系，组织会员和企业赴欧美进行专业学习考察、参观访问。组织饭店和餐饮企业参加国际会展活动，帮助企业扩大国内、国际的交流合作，引进先进的管理经验和技能，开拓国内、国际市场。

二、中国饭店协会·人力资源专业委员会简介

中国饭店协会人力资源专业委员会 (China Hospitality Association Human Resources Committee, 缩写 CHAHRC)，简称“中饭协人资委”，是中国饭店协会的分支机构，由从事饭店人力资源开发、体系建设、对接建设、人力资源战略设计、顾问咨询、经营管理、专业服务等相关企事业单位、研究机构和个人自愿组成。

“中饭协人资委”依据中国饭店协会章程和本人资委业务范围，以行业服务、行业自律、行业代表、行业协调为职责。遵守国家法律法规和有关政策，遵守社会道德风尚，自觉加强诚信自律建设。“中饭协人资委”将根据国际和本土酒店企业、品牌和单体酒店业主、特许经营者的需求，整合行业资源提供各类高质量、高效率的综合服务。

愿景

成为每个会员单位信赖的饭店业人力资源专业服务平台

使命

搭建行校企融合平台，拓展行业人才成长空间。

价值观

创新、务实、诚信、共享、服务。

三、“酒店运营管理”“餐饮管理运行”1+X 职业技能等级证书

2020 年，中国饭店协会申报教育部第四批 1+X 证书试点并顺利通过专家审核成为第四批社会评价组织，成功开发了“酒店运营管理”和“餐饮管理运行”两种 1+X 证书，每种证书分为初、中、高三个级别，分别对应了中职院校、高职院校和应用型本科院校的起步适用级。

证书考核方式为机考（理论考试）+ 实操双结合。理论考试题目以酒店运营管理、餐

饮管理运行两大证书的教材为基础，聘请全国优秀职业院校教师开发考核试题。试题分为判断、单选、多选和情景（案例）分析四类；实操考核包含英语服务与技能考核。考试由中国饭店协会授权的考评员监督评分，在保证科学性、公正性、严谨性的同时，全面考察学生综合能力。

截至目前，全国已有 300 余家院校参与两种证书的试点工作，累计考试人数已超过 2 万人，证书获得了业内数十家头部企业的认可。

中国饭店协会 1+X 证书服务网站：<http://x.chinahoteledu.com/home>

中国饭店协会教育培训部联系电话：010-88365889



中国饭店协会

CHINA HOSPITALITY ASSOCIATION

如果对此报告有任何意见或建议，请随时联系：

地址：北京市西城区车公庄大街9号五栋大楼A2座601 邮编100044

电话：010-88365877

网址：www.chinahotel.org.cn

邮箱：chahospitality@163.com



扫码关注中国饭店协会公众号，了解更多信息

资料价值：100元/本

更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn