

# 高职酒店管理与数字化运营专业校企合作创新机制研究

◎李萍 王琼 徐红慧

**摘要:**随着我国国民经济水平的全面提升,国内旅游行业繁荣昌盛,对酒店管理人才的需求也正在展现出逐年增长的发展趋势,高职酒店管理与数字化运营专业是提供酒店管理人才的重要教育阵地,酒店则是该专业学生走出校园之后就业以及实习的重要场所,因此,需要进一步强化校企合作教学模式的有效运用,积极借鉴国内外该专业教学模式的有效经验,针对传统的教学模式进行进一步的改革和创新,才能够培育出社会发展以及酒店管理所需要的综合性高水平人才。基于此,文章将从高职酒店管理校企合作教育模式运用的重要性着手,指出现阶段酒店管理与数字化运营专业校企合作教学模式存在的缺陷和问题,并提出对应的解决措施,旨在为我国酒店管理专业提供在教学上的理论参照依据。

**关键词:** 高职; 酒店管理与数字化运营; 校企合作; 创新机制

## 引言

高职院校的办学目标主要是将学生的就业作为发展导向,并将为社会服务作为基本宗旨,逐步走向产业和教育两者之间的深度融合,并在校企合作的可持续发展之路上不断获得良好的教育成果,培养出综合性较强的技能型人才和实用型人才,以满足社会及经济发展对我国教育事业提出的全新标准和要求。其中,高职院校酒店管理与数字化运营专业作为高职院校开设的重点课程,其主要目标是培养出一线的酒店应用型人才,要求学生能够掌握我国现代化的酒店理论知识以及相关的实践操作技能。而为了迎合这一需求,高职院校需要转变传统的教育理念,针对其教学模式进行进一步的改革创新,加强对校企合作模式的深入研究,并弥补其中存在的缺陷,构建出高职院校以及酒店两者之间沟通交流的有效桥梁,实现院校和酒店两者的共赢。

## 一、高职酒店管理与数字化运营专业校企合作创新机制的重要性

### (一) 丰富教学内容

目前,我国高职院校酒店管理数字化运营专业在教学设备以及教学设施的建设上,已经尽最大可能去靠近酒店的实际工作环境,各类设施和设备建设也能够展现出21世纪的现代化和先进化,但是与真实的酒店环境还是存在较大的差距,也没有更为真实的酒店服务对象。但是校企合作教学模式的有效运用,以及机制的改革创新,能够为当代高职学生提供更为丰富多样的学习途径,使得学生能够真正地参与酒店实习,并将学习到

的理论知识学以致用。

除此之外,学生通过实训以及实践练习,能够进一步拓宽自身的视野,以树立正确的管理观念,对自身的职业以及酒店这一行业形成先进的思想认知,为个人职业规划打下坚实的基础。例如,高职院校可以通过校内实训基地以及校外实训酒店两者之间深度融合的方式展开教学实践,在校内设置客房、吧台以及中西餐厅等,以及综合酒店管理的信息化平台。而在校外的实训酒店基地上,场景更为真实,学生在实习的过程中,可以先在校内对各类基础的酒店管理技能展开培训学习,包括客人的入住以及登记,常规化的客房清洁以及礼仪形态等,通过校内考核之后,就能够挑选成绩优异的学生到校外酒店展开学习,和真实的客人进行接触,以此来进一步巩固校内的理论知识,全方位提升其对问题的突发处理能力。

### (二) 促进学校课程改革,加强教师团队的建设

高职院校和酒店之间的合作,能够共同参与到酒店管理与数字化运营专业的教材编制工作中去,能够全方位提升高职院校办学的实用性,实现校园和酒店两者之间的无缝对接。除此之外,通过校企合作教学模式,还可以定期安排专业教师到酒店中开展相应的顶岗学习,促使其自身的理论知识变得更为丰富,掌握现代化的酒店服务理论以及现代化的管理概念,将其转化为教师的专业教学技能,促使课堂教学内容变得更加丰富多样,全方位提升高职院校酒店管理与数字化运营专业的教学水平。

### (三) 为酒店管理培养应用型人才

近些年来,国内及国际旅游行业高速发展,社会对酒店管理专业人才的需求也呈现出逐年增长的发展趋势。现阶段已经有越来越多的酒店行业逐步走向品牌建设之路,主打更加优质的服务,提升酒店的核心竞争能力,这就促使酒店行业需要全方位提升酒店管理服务人才的档次。根据相关行业部门的预测,在未来的10年中,酒店行业的发展需要大量具备专业理论知识,同时又具备丰富实践经验的复合型人才,保证人才具备良好的酒店服务思想意识、礼貌的服务素养,具备更强的口头表达能力以及问题应对能力,同时还需要具备更为完善的人际关系协调能力,这就为酒店管理与数字化运营专业的发展打下了坚实的发展基础。酒店行业复合型人才的需求逐年增高,需要大量从事该专业的优质服务人才,通过校企合作教学模式的运用以及机制的全面创新,能够进一步解决现阶段酒店行业用工荒的问题,为学生创造更多的实践学习机会,为酒店行业的发展以及人才培养提供强有力的保障。

李萍 王琼 徐红慧 / 广东新安职业技术学院  
(深圳 518052)

#### （四）实现双赢

在高职院校酒店管理与数字化运营专业校企合作过程中，能够丰富课堂教学模式，帮助学生进入酒店进行实习。首先，在课堂教学中，有效融合教学内容与酒店实际问题，能够使学生在课堂中感同身受，提高自身的工作技能，如计算机能力、英语表达能力、团队协作能力等。其次，在校企合作过程中，学生能够进入企业学习，充分掌握实践经验，企业也可以组织员工到高职院校进行继续教育，学习酒店管理的相关理论知识，实现高职院校与企业的互利共赢，通过校企双向互通的教育模式，能够实现有效的校企合作教育。同时还可以组织教师进入企业交流经验，提高教师的教学能力，酒店员工在学习理论知识后，能够将理论知识与实际工作相联系，实现二者之间的互惠互利，提高高职院校酒店管理与数字化运营专业的教学水平，提升酒店企业的形象。

### 二、高职酒店管理与数字化运营专业校企合作创新机制的困境

#### （一）高职院校层面

从本质上来说，高职院校是校企合作积极性和主观能动性较强的一方，虽然大多数高职院校的酒店管理与数字化运营专业都比较关注校企合作，但是现阶段仍然存在以下两个方面的问题有待解决：首先是个别高职院校对校企合作的理解程度不足，缺乏合作教育的正确思想，只是简单地将学生送到酒店中进行实习，没有对学生的整个实习流程展开科学合理的规划设计，也没有针对实习的成果进行综合性的反思、总结，并不断优化企业实习成果，校企合作运行机制不够成熟，导致合作缺失深度。其次是个别高职院校的学生水平以及师资水平现阶段还无法达到大型酒店行业的人才要求，导致酒店和高职院校合作的积极性严重不足。校企合作教育需要综合能力强大的“双师型”教师队伍，当前大部分高职院校的教师都是在毕业后直接进入学校教学，在一定程度上缺少必备的动手能力与经验，再加上教学模式较为落后，教学以理论教学为主，缺少实践教学相配合，不利于学生的全面发展。另外，高职院校的课程设计缺乏合理性，在专业设置过程中缺少企业的参与，使高职院校的教学体系存在落后现象，难以实现与时俱进的校企合作教育。最后高职院校的科研能力还有待提升，还未能达到校企合作所要求的水平，缺少运营体系，影响校企合作创新机制形成的进程。

#### （二）企业层面

现阶段酒店行业在吸纳优秀员工进行实习上仍存在以下几个问题：首先，个别酒店只是简单地将学生看作劳动力，并没有将学生的实践技能提升以及培育学生的综合素养作为重点，企业主要负责承担技能培养任务，但当前企业合作积极性较低，由此也就无法设计出更为科学合理的实践技能培训计划。其次，没有将学生的实习和酒店培训进行有机融合，为学生提供更多能够展现

出个人价值并提升个人实践水平的途径。学生在实习过程中觉得自己能够获得的实践技能和理论知识都不足，对酒店行业的实习效果评价无法达到预期。最后，我国酒店行业基层员工的福利待遇普遍不高，同时工作时间也比较长，很多优质人才不愿意在酒店行业发展。

#### （三）政府层面

当前我国政府对校企合作的重视程度较低，政策、机制方面还不够完善，因此政府对高职酒店管理与数字化运营专业的校企合作指导作用不清晰，难以形成统一的法律标准对校企合作的行为进行规范。校企合作不单是指高职院校与企业的合作，更多意义上是指科技与经济相结合的合作状态，其必须有完善的政策与法律支撑，才能够为高校发展提供资金保障。当前校企合作在税收、利益分配、信贷等方面的法规不明确，缺少资金渠道，极易导致风险发生。我国现有的教育法律体系如《职业教育法》《高等教育法》等，从法律关系主体角度来看，对国家与教育者、受教育者的关系规定较为完善，但对调整教育者与受教育者关系的法律欠缺，缺乏有效的制度约束，校企合作风险发生的概率增加，不利于校企合作的顺利进行。

政府未能建立专门的校企合作协调机构对高职院校的校企合作进行全方位的监督与考核，导致难以充分协调校企合作的大部分项目。作为校企合作的重要引导者，政府必须充分发挥其主导作用，并有效结合行业指导与企业参与，形成完善的校企合作体制，此方面还需要加强研究。目前高职院校校企合作运营过程中大都是院校与企业的互动，缺少与政府之间的关联，影响着校企合作的进一步发展。

#### （四）学生层面

学生作为高职院校酒店管理与数字化运营专业校企合作教育的主要对象，在分析人才培养情况时发现，现阶段人才培养质量与社会需求存在一定的差距，大部分高职院校的酒店管理与数字化运营专业就业率不理想，且转行现象普遍出现。因此学生在高职院校的校企合作中，其实际需求被忽略，未能注意到学生的主体地位，只是为了合作而合作，没有考虑到学生的真正需求，对学生的关心较少，忽略了校企合作的真实教育情况。

### 三、高职酒店管理与数字化运营专业校企合作创新机制

#### （一）制定人才培养模式与课程体系

校企合作课程体系的构建可以从以下几个方面着手：首先坚持建立工学交替的人才培养模式，酒店具备更为真实的实践环境，校内实习经历很难百分之百还原，同时很多设施和设备也无法达到星级酒店的标准要求。因此，需要将学生放到真实的酒店环境中进行学习，以酒店员工的身份来从事自己的工作，参与到酒店的管理和相关的客房服务中。同时需要在酒店兼职教师的引导之下学习各类理论知识和专业技能，真正地实现在学中

做、在做中学，达到做学合一。在工学交替教学模式的使用过程中，需要综合考量酒店行业的季节性特征，可以运用长短结合的人才培养模式展开相应的教学管理，并对各学期的教学时间进行科学合理的安排。例如，在酒店的淡季，可以安排学生在酒店进行参观，并展开相应的技能实训，让学生能够初步体验酒店的不同工作岗位以及相关的工作流程，掌握一些技术性的技能知识，培育自身的职业素养。在酒店旺季，可以安排学生在酒店进行顶岗实习，实习时间保持在六个月左右，可以将实习安排在第三学期或第五学期，让学生以专业酒店人的身份投入真实环境中，并在实践操作中掌握酒店管理和服务的专业技能，实现学习和两者之间的深度融合，校内校外有效衔接，提升学生的职业水平，保障人才的培养符合酒店行业的发展需求。其次是需要建立以职业能力发展为导向的课程体系。该体系的建设不能由专业课程教师来单一执行，而是需要教师和酒店领域专家共同组成课程研发设计小组，依照学生在酒店行业的岗位需求以及现阶段酒店行业的职业标准，展开深入的调查和研究分析，建立更为专业化的课程体系。该体系的建设共包括三部分，首先是公共基础理论课，包括英语、形体以及商务办公、信息技术等，通过该课程的学习，能够进一步提高学生的计算机设备操作水平，具备更高的职业素养和良好的职业形象。其次是专业必修课，包括和酒店管理与数字化运营相关的概论，前厅客房管理以及酒店心理学、经济法等，通过对该课程的学习，能够让学生了解酒店管理与数字化运营专业的核心理论知识，并具备基础的营销水平和管理水平。最后就是专业课程拓展，包括中外民族以及酒水调酒等，该课程的学习能够进一步拓展学生的知识面，促使学生的职业水平全面提升，优化学生的创新思维以及问题处理能力。

### （二）强化师资团队的建设

校企合作离不开优质的师资队伍，要求教师除了具备专业技能之外，还需要逐步转化为双师型教师。但是现阶段很多高职教师只熟知理论知识，并没有真正从事过酒店行业相关工作，实践技能较为匮乏，再加上教学任务以及职称评审的压力，很多教师对酒店实践学习积极性和主观性不足，因此高职院校应该从以下几个方面来进一步深化校企合作，创造出双师型教师团队。首先需要为专业教师提供挂职实践学习的途径，高职院校需要和酒店建立长效合作机制，为酒店管理与数字化运营专业教师创造更多的锻炼机会。同时需要针对双师型教师构建相关的激励机制，将教师的福利待遇以及奖金等，逐步向双师型教师进行倾斜，全方位提升教师参与实践锻炼的积极性和主观能动性，让教师能够更加主动地投入酒店实践中，掌握酒店行业的实际发展动态以及现代化的运营管理操作技能，掌握酒店行业的真正人才需求，获得教学的一线资料，丰富课堂的教学内容，以自身的专业水平和实践教学能力改善该专业的教学现状。其次是需要聘请酒店行业的兼职教师参与到校内教学活

动中，高职院校应该通过校企合作的教學模式，聘请酒店专业人员来担任校内的兼职教师，兼职教师相较于校内教师来说，更加了解酒店的实际情况以及行业的发展前景，同时也具备更强的专业技能，在实践教学过程中，可以真正地做到理论融合，调动学生对于课程学习的积极性。同时为了进一步保障兼职教师的教學成效，应该构建出相应的激励机制，提高兼职教师的福利待遇。

### （三）加强实习实训基地建设

为了进一步迎合企业对于酒店管理人才的需求，让学生能够全面掌握理论知识，了解行业的发展环境，应该从校内和校外两个层面来建立相应的实践基地。首先是校内模拟实训基地，酒店管理与数字化运用专业的实践教学包括单项技能实训、综合技能实训、校外顶岗实习等，因此不同的实训类型需要实现相互之间的有效衔接，互相配合，这样才能获得更好的教育成果。因此在校内需要通过建立模拟现实情境教室，和专业课程的教学达到配套，并在其中开展相应的教学活动，满足学生对于专业技能训练的需求。再在开展实训基地建设的过程中，尽最大的可能依照星级酒店的标准设备来进行构建，保障实训室的建设满足高职院校学生的学习需求。其次是校外实训基地的建设，实习是该专业的重点教学环节，也是校企合作模式中最为重要的一环，通过在酒店进行实践学习，能够让学生了解到现代化以及先进化的酒店发展理念，更加清晰直观地了解到各项经营活动和服务内容，明确自己的职业技能。应该选择当地知名的星级酒店来构建长久合作机制，共同建立相应的实训学习基地，可以定期聘请酒店专家来担任校内的兼职教师。在正式开展实习之前，需要和酒店专家共同制定出人才的培育计划以及课程的教学大纲，包括实习的具体内容以及人才的考核标准等。在实习时，需要通过校外教师所制定的学习规划来为学生进行指导，同时要求学生每周向学校反映本周的实习情况，在实习结束之后，需要通过酒店指导教师以及校内课程教师共同对实习成果进行评价，保障评价结果的客观性，同时也能够确保校外实习高效有序地向前推进。

### （四）校企双方科研成果共享

学校和企业有不同的资源和优势，如酒店有资源和资金，而学校则有科研和理论知识。学校在为酒店行业培育综合型人才的过程中，科研所产生的成果也可以和酒店进行共享，例如，很多星级酒店具备智慧饭店的信息化设备以及现代化的技术平台，当地高职院校的学生和教师能够更加清晰直观地了解智慧饭店的发展动态，这也是学生通过校内实训基地无法获得的实践技能，而这些先进化设备，除了能够让学生更加直观地接触酒店行业，同时也能够促使课程教师的实践机会被全面增加，全方位提升教师的专业技能，而企业也可以将高职院校的科研团队作为后盾，有效应对其在发展过程中所存在的各类难题，实现资源之间的共享，达到双赢的目的。

### （五）改革课程体系及教学管理

改革课程体系与教学管理能够推动校企合作模式的进一步发展。

首先，要共建课程体系，也就是说酒店管理专业要基于校企合作指导委员会的指导，与企业高管共同讨论酒店管理专业的课程开发情况。还可以适时召开毕业生交流会，收集毕业生对课程改革的建议，分析酒店管理市场对员工的能力与素质要求，结合市场经济发展所需与职业要求，将职业精神、知识、素养与技能作为培养学生的重点，积极构建课程模块，提高高职院校对学生的培养能力。在此基础上，可深入开展酒店管理专业工作岗位与能力分析，使学生熟练掌握岗位领域、工作任务、职业技能等，如熟练掌握服务技巧与软件应用技巧，能够及时处理客人投诉等突发事件。

其次，在课程改革方面可以从企业的人才需求入手，围绕高职院校人才培养目标，树立正确的课程理念，设置科学合理的课程体系，深刻体现服务宗旨，结合高职院校与企业的发展不断调整课程目标，有效融合高职院校酒店管理专业教育的内容与酒店企业的服务与管理过程，实现教育职业性与酒店服务性的统一，坚持以人为本的教学理念，实现高职院校的人性化管理。在设计课程的过程中，除了强调教学内容的系统与专业，还要注重酒店管理专业课程的实践性，使学生能够全面提高自身综合素质。

再次，高职院校在与企业进行合作的同时，要根据岗位要求，以提高学生的职业技能为核心内容，动态开发酒店管理专业教学课程，对实际工作所需的知识、技能等内容都有所包含，实现教授、学习与实践之间的一体化教学，通过真实情境的实训，提高课程教学的实践性，培养学生发现问题、解决问题的能力。在开发教材阶段，企业可参与开发教材，根据实际岗位需求及操作过程进行优化，提高课程结构的合理性，建立充足的教学资源以供学生学习。在此基础上高职院校建立以专业课程为核心的教学网络资源库，辅助教师教学，为学生自主学习提供有效基础，还要具备职业资格与专业技能认证功能，为高职院校教学水平的提高提供动力。

最后，要改革高职院校的教学模式，利用更多的现代化教学方法进行授课，如启发式教学、情境式教学等，采取多种课程形式，实现课程的多元化发展，培养学生的实践能力。

### （六）建立立体化评价体系

考核是衡量专业教学水平的重要途径，在考核过程中将企业因素纳入教学质量评价体系中，加强企业、教师与学生之间的有效沟通，形成统一的教学评价体系，增强教学效果，促进高职院校与企业的共同发展。另外要制定人才培养质量年度报告制度，建立企业、高职院校与研究机构三方参与的立体化评价体系，提高高职院校的就业率，提高群众对企业的满意度，形成多元化发展的评价机制。大力发展旅游职业教育，提高教学水平，

激发学生学习的积极性，优化课程设置，促进高职院校酒店管理与数字化运营专业校企合作的长远发展，建立完善的校企合作机制，为高职院校的酒店管理专业的发展与改革奠定基础，实现校企合作机制的全面创新。

### 结论

综上所述，校企合作模式已经逐渐演化为我国职业教育深化改革过程中的重要途径。因此，在高职酒店管理与数字化运营专业的实践教学要实现和校企合作教学模式之间的深度融合，依照我国现行酒店行业的发展特征，与酒店专家共同制定出教学合作的教学内容以及教学目标，让学生逐步走向多元化的学习之路，提高学生的综合水平，让学生能够通过校内、校外的同步学习，增强自身的就业意识，提升专业技能，为酒店行业培育出更多综合性较强的高水平人才。

### 参考文献：

- [1] 李建民, 张莹. 工匠精神视域下高职院校酒店管理专业人才培养体系构建研究 [J]. 职业技术, 2022, 21(1): 38-43.
- [2] 陈丽芳. 酒店管理专业教育中现代学徒制的实践应用研究 [J]. 辽宁经济职业技术学院辽宁经济管理干部学院学报, 2021(6): 92-94.
- [3] 赵永红. 酒店管理专业现代学徒制人才培养模式下主题教学创新与实践 [J]. 中国多媒体与网络教学学报, 2021(12): 208-210.
- [4] 吴玉珍. 教学做合一: 中职酒店管理专业产教融合的应用探究 [J]. 现代职业教育, 2021(48): 226-227.
- [5] 陈祎. 高职“现代学徒制”校企协同育人模式的实践与思考: 以苏州健雄职业技术学院酒店管理专业为例 [J]. 成才, 2021(21): 71-72.

**基金项目:** 本文系广东新安职业技术学院 2021 年度校级教科研课题: “专创融合”模式下校企共建实训基地的研究与实践——以酒店管理与数字化运营专业为例 (项目编号: 2021JKY014) 的研究成果。