

# 现代学徒制视角下酒店管理专业学生综合能力培养体系构建与实践研究

杨文字

盐城师范学院, 江苏省盐城市, 224000;

**摘要:** 随着酒店业数字化转型与消费升级, 行业对人才的综合能力要求日益提升。现代学徒制作为产教融合的重要载体, 为酒店管理专业人才培养提供了全新路径。本文基于现代学徒制“校企双主体育人、工学交替培养”的核心特征, 结合酒店管理专业学生所需的职业素养、专业技能与创新能力, 分析当前培养体系中存在的校企协同不足、实践环节脱节等问题, 构建“三维四层”综合能力培养体系, 并以某职业技术学院为例开展实践验证。研究表明, 该体系能有效提升学生的岗位适应力与职业发展潜力, 为酒店管理专业人才培养模式改革提供参考。

**关键词:** 现代学徒制; 酒店管理专业; 综合能力; 培养体系; 产教融合

**DOI:** 10. 64216/3080-1516. 25. 04. 072

## 引言

近年来, 我国酒店业呈现“高端化、智能化、个性化”发展趋势, 2024 年中国旅游饭店业协会数据显示, 星级酒店对具备“服务技能+数字化运营+跨部门协调”能力的复合型人才需求缺口达 30%。然而, 传统酒店管理专业培养模式存在“重理论轻实践”“校企合作表面化”等问题, 导致学生毕业后需经过 6-12 个月的岗位适应期, 难以快速满足企业需求。

现代学徒制作为国家职业教育改革的重点方向, 强调“企业深度参与、学徒身份双重、培养过程交替”, 与酒店管理专业“实践性、服务性、职业性”的特点高度契合。在此背景下, 构建基于现代学徒制的学生综合能力培养体系, 既是解决行业人才供需矛盾的关键, 也是推动酒店管理专业内涵式发展的必然选择。

## 1 现代学徒制与酒店管理专业学生综合能力的契合性分析

### 1.1 现代学徒制的核心特征详述

依据《关于深化现代学徒制试点工作的指导意见》, 现代学徒制的核心特征可以概括为“四个双”, 即双主体、双身份、双导师和双考核。双主体指的是学校与企业共同承担育人责任, 形成教育合力, 共同参与人才培养的整个过程。双身份则是指学生同时具备学习者与学徒的双重身份, 既要在学校学习理论知识, 也要在企业进行实践操作。双导师意味着学生在学习过程中将接受来自学校教师和企业师傅的双重指导, 确保理论与实践的紧密结合。最后, 双考核强调学业考核与岗位考核并重, 学生的评价不仅基于学校的学习成绩, 还包括在企业岗位上的表现。这种模式有效地打破了学校与企业之

间的传统壁垒, 实现了岗位需求与人才培养的无缝对接。

### 1.2 酒店管理专业学生综合能力的构成解析

酒店管理专业学生的综合能力构成, 结合酒店业对岗位的具体需求和职业发展的普遍规律, 可以细分为三个主要维度: 职业素养维度、专业技能维度和创新发展维度。

职业素养维度涵盖了服务意识、沟通能力、团队协作、应急处理和职业礼仪等方面, 这些是酒店服务行业不可或缺的“软实力”。例如, 前台接待人员需要在短短 3 分钟内迅速理解并满足客人的需求, 这要求他们具备高效的沟通技巧和出色的应急处理能力。

专业技能维度则包括客房运营、餐饮服务、前厅管理、市场营销、财务管理等岗位所必需的技能, 以及智能化设备操作等新兴技能。根据调研数据显示, 85% 的高星级酒店已将智能设备操作能力作为招聘的核心指标。

创新发展维度强调的是服务创新、成本控制创新和客户关系管理创新等能力, 这些是学生从基础的操作型人才向更高层次的管理型人才转变的关键。例如, 学生可以通过数据分析来优化客房定价策略, 或者设计主题化的餐饮服务来提升客户的粘性。

### 1.3 现代学徒制与酒店管理专业学生综合能力培养的契合性

现代学徒制通过“工学交替”的方式, 让学生在真实的岗位场景中锻炼和提升职业素养。通过“企业师傅带教”的模式, 可以精确地传授专业技能。而通过“项目式任务”的设置, 可以激发学生的创新能力。例如, 学生在酒店进行轮岗实习期间, 需要独立完成“节假日

客房预订高峰应对”和“婚宴服务流程优化”等实战任务,这些任务不仅覆盖了三大能力维度的培养,而且实现了“做中学、学中做”的良性循环。

## 2 当前酒店管理专业学生综合能力培养存在的问题

### 2.1 校企协同育人机制存在明显不足

当前,部分院校在推进“校企合作”的过程中,仍然仅仅停留在较为表面的层次,具体表现为企业仅提供一些实习岗位,而并未真正深入到人才培养方案的具体制定、课程内容的精心设计等关键性、核心性的环节之中。例如,在某院校的酒店管理专业中,其开设的《酒店市场营销》课程所涵盖的教学内容,与企业在实际市场操作中所运用的营销手段(诸如短视频平台的推广策略、私域流量的高效运营等)存在明显的脱节现象,这一现状直接导致学生在步入实习岗位时,不得不重新学习和掌握这些实际工作中必需的技能,无形中增加了学生的学习负担和时间成本。

### 2.2 实践教学环节与岗位需求脱节

传统的实践教学模式主要依赖于“认知实习+毕业实习”的组合形式,然而,这种模式在实际操作中暴露出两大显著问题。首先,实践时长严重不足。根据某项调研数据显示,高达60%的院校在酒店管理专业的教学安排中,学生在校期间的累计岗位实践时长竟然不足800小时,这一数字远远低于现代学徒制所要求的1500小时标准,显然无法满足学生充分掌握专业技能的需求。其次,实践内容呈现出明显的碎片化特征。学生的实习经历大多集中在客房服务、餐饮服务等基础性岗位,而缺乏在前厅管理、财务管理等核心管理岗位的实践机会。这种偏重于基础操作而忽视管理能力培养的实践模式,直接导致学生在综合能力发展上呈现出“重操作、轻管理”的不均衡状态,难以适应现代酒店行业对复合型人才的需求。

### 2.3 考核评价体系单一

目前,现行的考核评价体系仍然主要依赖于传统的“理论考试+技能操作考核”模式,这种模式在很大程度上忽视了对于学生职业素养和创新能力的重点评价。具体而言,以《餐饮服务》课程为例,其考核内容主要聚焦于一些硬性指标,如“摆台速度”和“餐具摆放规范”等方面,这些指标固然重要,但却未能全面涵盖学生在实际工作中的综合能力。特别是,考核中并未涉及学生与客人之间的沟通效果、服务过程中的细节创新等软性能力,而这些恰恰是餐饮服务行业中不可或缺的关键素质。

### 2.4 师资队伍“双师型”特征不明显

当前,部分专业教师在酒店管理领域的实际工作经验较为匮乏,这一现象在师资队伍中尤为突出。这些教师主要依赖于书本和理论知识的传授,缺乏将理论知识与实际操作相结合的能力,因此在指导学生应对和处理实际岗位中遇到的具体问题时显得力不从心。以某位教师在讲解“酒店应急处理”课程为例,该教师仅通过理论分析和案例讲解的方式进行授课,未能有效结合酒店可能发生的火灾、客人投诉等真实场景,开展具有实战意义的模拟训练。这种教学方式导致学生在实际实习过程中,面对突如其来的紧急情况时,往往表现得无所适从,缺乏应有的应变能力和解决问题的实际操作能力。这种现象不仅影响了学生的实习效果,也对他们的职业发展产生了不利影响。

## 3 现代学徒制视角下酒店管理专业学生综合能力培养体系构建

基于上述问题,结合现代学徒制的核心特征,构建“三维四层”综合能力培养体系,即围绕“职业素养、专业技能、创新发展”三大维度,搭建“基础层、岗位层、管理层、创新层”四层培养路径,形成“校企协同、工学交替、全程评价”的培养闭环。

### 3.1 明确校企双主体责任,完善协同机制

共同制定培养方案:成立由酒店总经理、人力资源总监与院校专业带头人、骨干教师组成的“专业建设委员会”,根据酒店前厅、客房、餐饮、营销等部门的岗位需求,确定各学期的课程与实践任务。例如,针对高星级酒店的“智能化运营”需求,增设《酒店智能设备操作与维护》《酒店数据分析应用》等课程。

建立双导师激励机制:学校为企业师傅发放“企业导师聘书”,并给予课时费补贴;企业将“带教业绩”纳入师傅的绩效考核,带教优秀者可获得晋升、奖金等奖励。

### 3.2 设计“四段式”工学交替路径,分层培养能力

基础层(第1学期):以学校教学为主,开设《酒店职业认知》《服务礼仪》等课程,配合2周酒店认知实习,让学生了解酒店行业概况与基本服务规范,培养初步的职业素养。

岗位层(第2-3学期):采用“2+1”工学交替模式(2个月学校学习+1个月企业实践),学生在酒店轮岗实习(前厅、客房、餐饮),由企业师傅带教岗位技能(如客房清洁、餐饮摆台、前台入住办理),学校同步开设《前厅运营管理》《客房服务与管理》等课程,实现“技能学习-岗位实践”的同步衔接。

管理层(第4学期):采用“1+2”工学交替模式(1个月学校学习+2个月企业实践),学生进入酒店部

门助理岗位（如前厅经理助理、餐饮主管助理），参与部门排班、员工培训、客户投诉处理等管理工作，学校开设《酒店人力资源管理》《酒店财务管理》等课程，培养管理思维与协调能力。

创新层（第 5-6 学期）：以企业实践为主，学生围绕酒店实际问题开展“创新项目”（如“酒店餐饮外卖服务优化”“客房智能化升级方案设计”），由校企双导师共同指导，完成项目报告并在酒店落地实施，培养创新能力。

### 3.3 构建“三维四主体”考核评价体系

考核维度：覆盖职业素养（占比 30%）、专业技能（占比 40%）、创新能力（占比 30%）。职业素养通过“师傅评价+同学互评+客户反馈”考核，如服务态度、团队协作表现；专业技能通过“岗位操作考核+理论考试”考核，如前台入住办理速度、客房清洁质量；创新能力通过“项目成果答辩+酒店应用效果”考核，如项目方案的可行性、实施后的经济效益。

考核主体：由学校教师、企业师傅、酒店客户、学生本人共同参与，其中企业师傅与客户的评价占比不低于 50%，确保考核结果贴合岗位实际需求。

### 3.4 打造“双师型”师资队伍，强化教学支撑

教师企业实践制度：要求专业教师每 3 年累计不少于 6 个月在酒店挂职锻炼（如担任酒店部门经理助理），参与酒店实际运营，更新行业知识与技能。

校企师资互聘：聘请酒店总经理、部门经理等行业专家担任兼职教师，定期来校授课或开展讲座；选派优秀骨干教师到酒店担任“培训顾问”，为员工开展技能培训，实现“教学-实践”双向赋能。

## 4 实践案例：以某职业技术学院酒店管理专业为例

### 4.1 实践背景

某职业技术学院于 2021 年与当地 3 家五星级酒店（某国际酒店、某度假酒店）合作开展现代学徒制试点，共招收 3 个试点班（120 名学生），按照“三维四层”体系开展培养，试点周期为 3 年。

### 4.2 实践成效

学生综合能力显著提升：2023 年试点班学生的“岗位适应期”缩短至 1-2 个月，较非试点班缩短 70%；在“全国旅游院校服务技能大赛”中，试点班学生获奖率达 85%，高于非试点班 30 个百分点。酒店反馈显示，试

点班学生的“服务创新提案采纳率”达 40%，如某学生设计的“亲子客房主题活动”使酒店周末客房入住率提升 25%。

校企合作深度深化：合作酒店参与制定课程标准 12 项，开发校本教材 8 本（如《酒店智能服务实务》）；企业师傅带教积极性显著提高，90%的师傅表示“带教补贴与绩效考核挂钩后，更愿意投入时间指导学生”。

就业质量明显改善：2024 年试点班毕业生就业率达 100%，其中 80%入职合作酒店或其他星级酒店，平均起薪较非试点班高 20%；毕业 1 年内晋升为部门主管的比例达 35%，是非试点班的 2 倍。

### 4.3 实践反思

试点过程中仍存在部分问题：一是部分学生因“工学交替频繁”导致学习节奏难以适应，需优化课程安排；二是酒店旺季时，学生实践任务过重，影响学习质量，需建立“实践负荷动态调整机制”。

### 5 结论与展望

现代学徒制为酒店管理专业学生综合能力培养提供了有效路径，构建的“三维四层”培养体系通过明确校企责任、分层设计实践路径、多元考核评价，实现了“人才培养与岗位需求”的精准对接。实践表明，该体系能有效提升学生的职业素养、专业技能与创新能力，同时深化校企合作，实现“校、企、生”三方共赢。

未来，随着酒店业“数字化、绿色化”转型，需进一步优化培养体系：一是融入“绿色酒店运营”“酒店 AI 服务”等新型内容，提升学生的行业适配能力；二是探索“跨企业学徒制”，让学生在多家不同类型的酒店实践，拓宽职业视野；三是利用“数字孪生技术”搭建虚拟酒店实践平台，实现“虚拟仿真+真实岗位”的融合培养，进一步提升实践教学效果。

### 参考文献

- [1]田启利. 高校酒店管理专业综合人才培养模式探讨——基于现代学徒制视角[J]. 新西部: 中旬·理论, 2016(2): 2. DOI: CNKI: SUN: XXBL. 0. 2016-03-084.
- [2]陈晓艳. 应用型本科院校酒店管理专业现代学徒制创新培养模式构建研究[J]. 文教资料, 2017(23): 3. DOI: 10. 3969/j. issn. 1004-8359. 2017. 23. 061.

作者简介：杨文字，1995.11.12，男，汉族，江苏盐城，硕士研究生，讲师，研究方向：旅游管理。