

中职学校酒店管理专业双精准建设探索与实践

亓涛

佛山市顺德区胡锦超职业技术学校, 广东 佛山 528300

DOI:10.61369/EST.20240700002

摘要 : 随着文旅产业复苏与酒店业转型升级, 市场对具备精准岗位适配能力的酒店管理人才需求激增。中职学校酒店管理专业作为人才培养的核心阵地, “双精准建设”(精准对接产业需求、精准培养职业人才)成为破解人才供需矛盾的关键路径。本文基于酒店业岗位能力需求分析, 从专业定位、课程体系、校企合作、师资建设、评价机制五个维度, 探索中职学校酒店管理专业双精准建设的实施路径, 并结合某中职学校学校实践案例, 总结建设成效与现存问题, 提出优化方向, 为中职学校酒店管理专业高质量发展提供实践参考。

关键词 : 中职学校; 酒店管理专业; 双精准建设; 产教融合; 岗位能力

Exploration and Practice of "Double Precision" Construction in Secondary Vocational Hotel Management Major

Qi Tao

Foshan Shunde Hu Jinchao Vocational and Technical School, Foshan, Guangdong 528300

Abstract : With the recovery of the cultural and tourism industry and the transformation and upgrading of the hotel industry, the market demand for hotel management talents with precise post adaptation capabilities has surged. As the core position of talent training, the "double precision construction" (accurately connecting industrial needs and accurately cultivating professional talents) of the secondary vocational hotel management major has become a key path to solve the contradiction between talent supply and demand. Based on the analysis of the post competence needs of the hotel industry, this paper explores the implementation path of the double precision construction of the secondary vocational hotel management major from five dimensions: professional positioning, curriculum system, school enterprise cooperation, teacher team construction, and evaluation mechanism. Combined with the practical case of a secondary vocational school, it summarizes the construction effects and existing problems, and puts forward optimization directions, providing practical references for the high-quality development of the secondary vocational hotel management major.

Keywords : secondary vocational education; hotel management major; double precision construction; integration of production and education; post competence

引言

近年来, 我国酒店业呈现“高端化、智慧化、场景化”发展趋势:一方面, 星级酒店、高端民宿、主题酒店等业态持续扩张, 对前厅服务、客房管理、餐饮运营等基础岗位的专业化要求提升;另一方面, 智能前台、PMS(酒店物业管理系统)、大数据客户分析系统等技术的普及, 推动岗位能力需求从“传统服务技能”向“技能+数字素养”复合方向转变。然而, 当前部分中职学校酒店管理专业仍存在“专业定位与产业脱节、课程内容与岗位需求不符、实践教学与企业实景脱离”等问题, 导致毕业生“就业易、适配难”, 企业“招工易、留才难”。

2020年教育部发布《职业教育专业目录(2020年)》, 明确提出中职学校专业建设需“对接产业需求, 聚焦核心岗位能力, 深化产教融合”, “双精准建设”成为中职学校专业改革的核心导向。所谓“双精准”, 即“精准对接产业发展需求, 精准匹配岗位能力标准”, 其本质是通过专业与产业、课程与岗位、教学与实践的深度耦合, 实现人才培养与市场需求的“无缝衔接”。本文以该专业为对象, 探索其建设路径。

一、中职学校酒店管理专业双精准建设的核心内涵

(一) 精准对接：锚定酒店业核心需求

“精准对接”的核心是明确专业建设的“产业坐标”，需从三个层面展开：

1. 业态对接：结合区域酒店业特色，锁定核心服务领域。例如，旅游城市中职学校学校可侧重“星级酒店+高端民宿”业态，商务城市可聚焦“商务酒店+会议中心”业态，避免“大而全”的模糊定位；

2. 岗位对接：梳理酒店业核心岗位群，明确培养目标。根据《旅游饭店业职业技能等级标准》，中职学校酒店管理专业需重点对接“前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、酒店收银员”四类核心岗位，以及“茶艺师、调酒师”等延伸岗位；

3. 能力对接：拆解岗位核心能力，形成能力矩阵。以“前厅服务员”为例，需具备“客户接待（含智能设备操作）、入住登记、投诉处理、PMS系统运用”4项核心能力，以及“沟通协调、应急处置”2项通用能力。

(二) 精准培养：聚焦岗位能力达标

“精准培养”是双精准建设的落脚点，需围绕“让学生具备岗位直接上岗能力”展开，核心包括：

1. 目标精准：以“岗位胜任力”为核心，设定“基础技能+专业技能+职业素养”三维培养目标，避免“重理论轻实践”；

2. 内容精准：课程内容需匹配岗位能力要求，剔除与岗位脱节的理论知识，增加智慧酒店技术、客户数据分析等前沿内容；

3. 方法精准：采用“项目化教学、情境化实训、企业化评价”等方式，让学生在“做中学”，实现“学习过程与工作过程一致”；

4. 评价精准：引入企业评价标准，建立“过程性评价+技能证书考核+企业实习考核”的综合评价体系，确保培养质量可衡量。

二、中职学校酒店管理专业双精准建设的探索路径

(一) 精准定位专业方向：锚定区域产业特色

专业定位需避免“同质化”，需结合区域酒店业发展特点，打造差异化优势。以广东省佛山市某中职学校学校为例，该市作为文旅名城，拥有星级酒店30余家、高端民宿近200家，且“岭南文化主题酒店”特色鲜明。该校酒店管理专业据此确立“两大方向”：

1. 星级酒店运营方向：对接佛山皇冠假日酒店、佛山罗浮宫索菲特酒店等企业，培养前厅、客房、餐饮核心岗位人才；

2. 岭南民宿服务方向：联合顺德逢简水乡、南海西樵山等景区民宿，培养“民宿接待+岭南文化讲解+特色餐饮服务”复合人才。

通过精准定位，该专业毕业生区域就业率从65%提升至88%，企业对口岗位适配率达92%。

(二) 构建精准化课程体系：基于岗位能力矩阵

课程体系是双精准建设的“核心载体”，需按照“岗位能力

→课程模块→教学内容”的逻辑构建。以“星级酒店运营方向”为例，具体设计如下（表1）：

岗位核心能力	对应课程模块	核心教学内容
前厅服务与智能设备操作	《酒店前厅运营》	PMS系统操作（西软、中软系统）、智能前台入住流程、客户投诉处理、VIP接待礼仪
客房管理与智慧客房服务	《酒店客房管理》	客房清洁标准（OTA卫生评分要求）、智能客房控制系统（灯光、空调、影音）操作
餐饮服务与岭南特色餐饮推广	《酒店餐饮服务》	中餐摆台、宴会服务流程、岭南茶点讲解（如双皮奶、伦教糕）、茶艺表演
酒店客户数据分析与维护	《酒店客户关系管理》	酒店会员系统操作、客户消费数据统计（Excel、简单BI工具）、客户回访话术设计
职业素养与应急处置	《酒店职业素养》	服务礼仪、消防安全、突发疾病应急处理、舆情应对

此外，课程体系需融入“1+X”证书要求，将《酒店服务员（中级）》《茶艺师（初级）》证书内容纳入课程，实现“课证融合”。例如，《酒店餐饮服务》课程中，“中餐摆台”模块直接对接“酒店服务员中级”证书实操考核标准，学生考证通过率从70%提升至95%。

(三) 深化校企精准合作：从“合作”到“共生”

校企合作是双精准建设的“关键支撑”，需突破“简单实习安排”的浅层模式，构建“校企共生”机制：

1. 共建订单班：与企业联合开设“皇冠假日班”“罗浮宫索菲特班”，企业全程参与教学——入学时企业宣讲岗位需求，教学中企业导师（如酒店前厅经理）每月授课4课时，实习时企业提供“师傅带徒”指导，毕业后直接上岗；

2. 共建实训基地：校内建设“智慧酒店实训中心”，引入企业真实PMS系统、智能前台设备、智慧客房模型，模拟酒店实景；校外建立“10家核心实习基地”，企业提供“轮岗实习+岗位培训”，学生实习期间参与企业真实运营（如酒店宴会服务、客房清洁检查）；

3. 共研教学资源：与企业共同编写《佛山星级酒店服务标准手册》《岭南民宿服务规范》等校本教材，将企业最新服务流程（如疫情后酒店卫生消毒标准）、岗位案例（如客户投诉处理实例）纳入教材，确保内容“与时俱进”。

以某中职学校学校“皇冠假日订单班”为例，该班学生第三学年在酒店轮岗实习6个月，企业提供“每月2000元生活补贴+免费食宿”，实习结束后85%学生被企业正式录用，平均起薪较非订单班高800元/月。

(四) 打造双师型精准师资：“企业实践+专业培训”双驱动

师资队伍是双精准建设的“实施保障”，需打造“既懂教学、又懂行业”的双师型教师团队。具体措施包括：

1. 企业实践常态化：要求专业教师每两年需在酒店企业实践不少于3个月，参与企业真实工作。例如，该校《酒店前厅运营》教师张老师，2023年在佛山皇冠假日酒店前厅部实践3个月，参

与“智能前台系统升级”项目，回校后将项目经验转化为《智能前台操作实训手册》，用于教学；

2. 行业培训精准化：组织教师参加“智慧酒店技术培训”“酒店 PMS 系统操作认证”“1+X 证书师资培训”等，近三年该专业教师 100% 取得“酒店服务员中级”证书师资资格，80% 掌握 PMS 系统操作技能；

3. 引进企业专家导师：聘请酒店总经理、前厅经理、餐饮总监等担任兼职教师，每月开展“行业讲座”或“实操指导”。例如，聘请佛山罗浮宫索菲特酒店餐饮总监李女士，每学期开设《酒店宴会策划实战》课程，带领学生完成“企业年会宴会设计”真实项目。

通过师资建设，该专业教师在“全国职业院校技能大赛教学能力比赛”中获省级奖项 3 项，学生在“广东省中职学校学校酒店服务技能大赛”中获一等奖 2 项。

（五）建立精准化评价机制：多元主体参与

评价机制是双精准建设的“反馈闭环”，需打破“学校单一评价”模式，引入企业、行业机构参与评价。具体设计如下：

1. 过程性评价（40%）：由学校教师与企业导师共同完成，包括课堂实训表现（20%）、企业轮岗实习日志（10%）、项目作业（如宴会策划方案，10%）；

2. 技能证书考核（30%）：以“酒店服务员中级”“茶艺师初级”证书考核成绩为依据，证书获取即得满分；

3. 企业实习考核（30%）：由实习企业根据“岗位技能（15%）、工作态度（10%）、团队协作（5%）”三项指标评分，考核合格方可毕业。

例如，该校 2022 届毕业生李某，在佛山皇冠假日酒店实习期间，因“客户投诉处理及时、PMS 系统操作熟练”，企业实习考核得 95 分（满分 100），毕业后直接被提拔为前厅主管助理，成为企业“快速晋升”典型案例。

三、实践成效与现存问题

（一）实践成效

以广东省佛山市某中职学校学校酒店管理专业为例，自 2020 年实施双精准建设以来，取得显著成效：

1. 人才培养质量提升：毕业生平均就业率从 88% 提升至 98%，对口岗位就业率从 72% 提升至 92%，企业满意度从 75%

提升至 94%；

2. 行业认可度提高：专业成为“佛山市酒店业人才培养基地”，与 15 家星级酒店建立长期合作，每年为佛山酒店业输送人才 200 余人；

3. 教学改革成果显著：获省级教学成果奖 1 项，编写校本教材 5 本，学生在省级技能大赛中获奖 12 项，教师发表相关论文 8 篇。

（二）现存问题

1. 校企合作深度不足：部分中小企业（如小型民宿）参与积极性低，仅提供“实习岗位”，未参与课程设计与评价；

2. 课程更新滞后于行业发展：酒店业“元宇宙客房”“AI 客服”等新技术应用较快，但课程中相关内容仍未及时纳入；

3. 学生职业发展能力待加强：部分学生仅掌握“基础操作技能”，缺乏“岗位创新”“管理思维”，长期发展受限。

四、优化方向

1. 深化校企协同育人：联合区域酒店协会，制定《校企合作评价标准》，对积极参与课程建设的企业给予“政府补贴 + 人才推荐”激励，扩大合作企业范围；

2. 建立课程动态更新机制：每学期召开“行业专家论证会”，根据酒店业新技术、新岗位需求，调整课程内容（如新增《酒店 AI 客服应用》《新场景酒店体验设计》等模块）；

3. 加强学生职业发展指导：开设《酒店岗位进阶与管理入门》课程，引入“酒店主管成长案例”，培养学生“从服务员到主管”的职业规划意识，提升长期发展能力。

五、结论

中职酒店管理专业“双精准”建设是应对酒店业转型、解决人才矛盾的必然选择。通过“精准对接产业、培养岗位能力”，从专业定位、课程、校企合作等五维度改革，可提升人才质量与适配度。虽存校企合作不深、课程更新慢等问题，但通过持续优化机制，双精准建设必将成为中职学校酒店管理专业高质量发展的核心路径，为酒店业培养更多“下得去、用得上、留得住”的高素质技术技能人才。

参考文献

- [1] 教育部.职业教育专业目录（2020 年）[Z].2020.
- [2] 中国旅游饭店业协会.中国旅游饭店业发展报告（2023）[R].北京：中国旅游出版社，2023.
- [3] 王艳.中职学校酒店管理专业“双精准”建设的实践探索[J].职业教育研究，2022（5）：68-72.
- [4] 李娜.基于岗位能力的中职学校酒店管理专业课程体系构建[J].中国职业技术教育，2021（21）：45-49.
- [5] 张莉.产教融合背景下中职学校酒店管理专业双师型教师队伍建设[J].职业，2023（8）：56-58.
- [6] 陈明.酒店业数字化转型对中职学校酒店管理专业人才培养的影响[J].旅游纵览，2022（12）：135-137.