



中国饭店业

职业人才培养报告 2022

中国饭店协会
中国饭店协会研究院

2022年11月

编委会

2022 中国饭店业职业人才培养报告

主编

陈新华

副主编

张翔

数据收集

张宪红 李梦然

报告撰写

董一鸣

对本报告反馈意见或建议，请联络：

中国饭店协会

地址：北京市西城区车公庄大街 9 号五栋大楼 A2 座 601

电话：010-8836 5877

邮箱：chaei_meeting@163.com

目 录

调研基本情况	2
第一章 人才培养情况调查	3
一、院校教学情况	3
（一）总体情况良好，仍有提升空间	3
（二）专业课：体系成熟，但亟需内容革新及校企联动	3
1. 整体亮点：兼顾实训、设计清晰、内容实用	3
2. 专业课痛点：内容枯燥、缺少校企联动仍为主要问题	4
（三）课堂教学：学生积极性调动效果有限	6
1. 课堂教学亮点：多元媒体内容应用广泛	6
2. 课堂教学痛点：如何调动学习积极性依旧是首要难题	7
二、职业指导情况	8
（一）职业规划以“把握当下”为基准	8
1. 短期规划仍是多数选择	8
2. 年龄大小与规划长短呈负相关	8
（二）个人兴趣爱好在职业规划中的影响突出	9
（三）职业规划诉求以外部指导为主	12
1. 学生对外部指导和信息参考的需求高	12
2. 中高职学生偏向专业指导，应用型本科学生看重市场需求	12
三、专业实习情况	13
（一）实习资讯流动有基本保证	13
（二）中职首推本地型资源，高职与应用型本科主打全国型资源	14
（三）现阶段实习经历对就业帮助作用有限	14
1. 实习经历对学生了解所学专业有一定辅助作用	14
2. 实习经历对于提高本专业就业意愿的作用十分有限	15
四、企业培养情况	15
（一）首选培训方式：内部人员现场培训	15
（二）常见激励措施：职位相关实质奖励	16
（三）平均晋升速度：约 2 年	17
五、“1+X”证书制度	18
（一）院校方面：X 证书影响范围逐步扩大，但在制度宣贯上仍需加强	18
1. 学生对 1+X 的了解程度有提升趋势	18
2. 总体上，中职学生对制度的了解情况最好	19
3. 制度宣贯工作需进一步清晰化	19
4. 中职院校宣贯情况最好，应用型本科院校有进一步提升空间	20
（二）企业方面：证书认可现状“4:3:3”	22
第二章 人才供需情况调查	23
一、人才供应情况	23

（一）院校生毕业去向	23
（二）院校生求职偏好	24
1. 薪资、地点与工作性质期望	24
2. 求职偏好：显性与隐性因素理论	25
二、人才需求情况	28
（一）人才综合实力需求	28
1. “知识、能力与素养”维度说明	28
2. 知识维度需求：职业礼仪成为“门槛级”要求	29
3. 能力维度需求：学习不能止步于学校	30
4. 素养维度需求：团队合作是关键	31
（二）现阶段行业招聘需求分析	32
1. 招聘困难岗位：接待服务岗成为“老大难”	32
2. 紧缺人员类型：一线服务类人员是主流需求	33
3. 人员数量需求：需求规模大	35
4. 起点学历要求：以职业院校为主	37
5. 优选招聘渠道：网络招聘	38
第三章 存在的问题及原因	40
一、行业招聘用工面临主客观双重因素阻碍	40
二、行业人员流失率高	41
三、新入职毕业生能力不足、过于独立	43
四、本专业就业意愿低迷	44
五、校企合作缺乏可持续发展机制	45
第四章 行业人资发展趋势	47
一、人员紧缺问题短时间难以解决	47
二、“灵活用工”迎来更多探索者	47
三、职教平等化赋能人才培养	48
四、新型人才和岗位需求攀升	49
五、多方参与助力职教体系高质量发展	49
六、数字化推动行业人才培养全面转型升级	50
第五章 行业人才培养与发展建议	52
一、落实创新驱动发展战略、加快行业转型升级	52
二、完善校企合作配套机制	52
三、建设多元教学评价体系	53
四、重视综合素养培育，推动教培体系高质量发展	54
案例部分	55
附录	97

前言

在经历了一年多的缓冲后，行业逐渐展现出从疫情中积极的恢复势头：2021 年全国住宿和餐饮业增加值近 1.8 万亿元，增长 14.5%。然而，行业面临的人力资源难题却没有同步得到有效解决。一方面，企业面临着巨大的招工压力，人才缺口形势日趋紧张：根据中国饭店协会对近百家头部住宿和餐饮企业的情况调研数据，七成以上的受访企业表示正面临严峻的用工难、用工荒问题。另一方面，专业毕业生就业意愿低迷，本专业人才转化与留存难度大：中国饭店协会在 2021 年开展的院校调研显示，本专业学生就业意愿不足四成。此外，疫情常态化、人口老龄化、海外人才回流、就业多元化等大背景都将为行业的人才发展与建设带来不确定因素。

为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，中国饭店协会以住宿、餐饮企业和相关专业院校学生为主体开展调查研究，并编写《2022 中国饭店业职业人才培养报告》。报告基于院校及企业双边调研情况，分析当前行业人才培养的现状、问题与趋势，并根据这些研究结果，针对行业人力资源发展问题提出可供参考的解决思路、办法与方案。

调研基本情况

调研时间及对象

本次调研由中国饭店协会开展，企业调研时间为 2022 年 3 月 15 日-7 月 15 日，院校调研时间为 2022 年 3 月 8 日-5 月 8 日，以向全国住宿和餐饮企业、职业院校和应用型本科院校发放电子问卷的方式进行。

样本信息

本次调研对象主要为全国范围内住宿与餐饮企业人力资源总监，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 146 份，其中住宿企业样本占比为 47.95%，餐饮企业样本占比为 52.05%。

在院校调研方面，共收集有效样本 4853 份，其中男性样本占比为 40.76%；女性样本占比为 59.24%。参与调研的院校达成内地 31 个省、市、自治区全覆盖。

第一章 人才培养情况调查

一、院校教学情况

（一）总体情况良好，仍有提升空间

调研将院校教学分为“专业课”与“课堂教学”两个维度。结果显示，对专业课表示总体满意的学生占比达 63.32%，感觉一般的学生占比为 28.85%，表示不满意或特别不满意的学生占 7.83%。而“课堂教学”方面，66.33%的受访学生对于课堂日常教学表示满意；这其中，表示比较满意的受访学生占比为 29.38%；表示非常满意的学生占比为 36.95%。总的来说，当前专业课与课堂教学的情况总体令学生满意，但仍有一定的提升空间。

（二）专业课：体系成熟，但亟需内容革新及校企联动

1. 整体亮点：兼顾实训、设计清晰、内容实用

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 3.943；其他亮点指标如下表所示：

表 1-1 专业课亮点指标及得分（总体情况）

排名	项目	综合评价得分
1	专业课兼顾实操训练	3.943
2	专业课有明确和清晰的课纲（课程安排）	3.939
3	专业课种类多样	3.899
4	专业课内容实用	3.885
5	专业课确实提升了我的整体能力和水平	3.883

从不同院校的角度来看，中职、高职院校学生最认可的是“专业课兼顾实操训练”；应用型本科院校学生最认可的项目是“专业课有明确和清晰的课纲（课程安排）”。

横向对比各类院校分析结果，中职、高职和应用型本科院校的专业课满意指标前五名具有较高重叠度，不同类型院校专业课优势基本相同，略有区别。值得注意的是：应用型本科院校的专业课在线上教学与考核方式上表现突出。

表 1-2 中职院校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	4.024
2	专业课有明确和清晰的课纲（课程安排）	4.017
3	专业课内容充实丰富	4.007
4	专业课种类多样	4.001
5	专业课内容实用	3.999

表 1-3 高职院校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	3.977
2	专业课有明确和清晰的课纲（课程安排）	3.946
3	专业课种类多样	3.904
4	专业课内容实用	3.896
5	专业课确实提升了我的整体能力和水平	3.889

表 1-4 应用型本科院校专业课亮点指标及得分

排名	项目	综合评价得分
1	专业课有明确和清晰的课纲（课程安排）	3.748
2	专业课的考核方式多元化	3.670
3	专业课种类多样	3.665
4	线上教学资源丰富	3.647
5	专业课内容充实丰富	3.643

2. 专业课痛点：内容枯燥、缺少校企联动仍为主要问题

报告将专业课综合评价得分居于后五位的指标划分为“痛点”指标。调

研结果显示，同 2021 年的情况一致，最不受学生认同的项目为“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；缺少新颖的教学模式和校外内容同样反映强烈，而这一定程度上导致学生难以激发对本专业的学习热情。

表 1-5 专业课痛点指标及得分（总体）

排名（倒序）	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	3.409
2	专业课教材生动有趣	3.794
3	专业课内容新颖	3.825
4	专业课能够激发我对本专业学习的热情	3.834
5	线上教学资源丰富	3.865

从不同院校类型的角度来分析，无论是中职、高职还是应用型本科学校的学生，他们最不认同的项目均为“专业课经常邀请行业大咖作为客座讲师”，且这一指标的综合得分明显低于其他指标。同时，这些院校的学生也一致认为当前的专业课教材较为枯燥。

与去年的调查结果类似，中职院校学生特别提到了专业课考核多元化的问题，这说明当前中职院校可能缺乏以实践操作、小组项目、模拟工作等多元课程考核方式。应用型本科院校学生则提到了缺少实操训练的问题，一定程度上反映出这类院校在日常教学中可能偏重于理论教学，需要进一步融入实践实操内容。

表 1-6 中职院校专业课痛点指标及得分

排名（倒序）	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	3.490
2	专业课教材生动有趣	3.877
3	线上教学资源丰富	3.878
4	专业课的考核方式多元化	3.913
5	专业课内容新颖	3.931

表 1-7 高职院校专业课痛点指标及得分

排名（倒序）	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	3.424

2	线上教学资源丰富	3.766
3	专业课教材生动有趣	3.813
4	专业课内容新颖	3.837
5	专业课能够激发我对本专业学习的热情	3.841

表 1-8 应用型本科院校专业课痛点指标及得分

排名（倒序）	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	3.195
2	专业课教材生动有趣	3.500
3	专业课能够激发我对本专业学习的热情	3.535
4	专业课内容新颖	3.540
5	专业课兼顾实操训练	3.565

（三）课堂教学：学生积极性调动效果有限

1. 课堂教学亮点：多元媒体内容应用广泛

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，同去年的调查结果一致，“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 4.016。

表 1-9 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）	4.016
2	教师拥有丰富的行业从业经验/经历	3.978
3	教师对我的作业和其他学习成果进行公正评价	3.962

从不同院校的角度看，中职、高职和应用型本科院校的学生均认为，日常教学过程中多媒体内容的运用十分广泛。中职与高职院校的学生认为其教师拥有丰富的从业经验，而应用型本科院校的学生则表示教师能够对行业的新动态进行介绍或讲解。

表 1-10 中职院校课堂教学亮点指标及得分

排名	项目	综合评价得分
1	教师拥有丰富的行业从业经验/经历	4.075
2	教师在教学中经常运用多媒体资源（如图片、视频等）	4.071
3	教师对学习问题能够及时清晰地解答	4.049

表 1-11 高职院校课堂教学亮点指标及得分

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）	4.065
2	教师拥有丰富的行业从业经验/经历	4.028
3	教师对我的作业和其他学习成果进行公正评价	4.023

表 1-12 应用型本科院校课堂教学亮点指标及得分

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）	3.982
2	教师能够对行业的新动态进行介绍或讲解	3.914
3	教师对学习问题能够及时清晰地解答	3.881

2. 课堂教学痛点：如何调动学习积极性依旧是首要难题

报告将课堂教学部分综合评价得分居于后 3 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，这一结果与去年的情况一致。

表 1-13 课堂教学痛点指标及得分（总体情况）

排名（倒序）	项目	综合评价得分
1	教师能够调动我的学习积极性	3.830
2	教学实验室的硬件设备完善	3.865
3	教师能够对行业的新动态进行介绍或讲解	3.930

从不同院校的角度看，报告发现，如何调动学生积极性仍为各院校在课堂教学中共同需要解决的问题；同时，学生对于教学实验室的硬件设备的满意度也不高。

表 1-14 中职院校课堂教学痛点指标及得分

排名（倒序）	项目	综合评价得分
1	教师能够调动我的学习积极性	3.930
2	教学实验室的硬件设备完善	4.002
3	教师能够对行业的新动态进行介绍或讲解	4.014

表 1-15 高职院校课堂教学痛点指标及得分

排名（倒序）	项目	综合评价得分
1	教师能够调动我的学习积极性	3.922
2	教学实验室的硬件设备完善	3.929
3	教师能够对行业的新动态进行介绍或讲解	3.992

表 1-16 应用型本科院校课堂教学痛点指标及得分

排名（倒序）	项目	综合评价得分
1	教学实验室的硬件设备完善	3.697
2	教师能够调动我的学习积极性	3.710
3	教师对我的作业和其他学习成果进行公正评价	3.854

二、职业指导情况

（一）职业规划以“把握当下”为基准

1. 短期规划仍是多数选择

调研结果显示，截止到填写问卷这一刻，有近九成（85.51%）的受访学生表示开展了个人职业规划；其中做短期目标规划（2年及以内）的人数最多，占比达51.16%；其次是做中期目标规划（3-5年），这部分人数占比为19.03%；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3.89%和11.7%。

2. 年龄大小与规划长短呈负相关

从不同院校类型的角度分析，可以明显看出：从中职院校到应用型本科院校，选择做短期目标规划的人数比例呈现递增趋势，而做长期和人生整体规划的人数比例呈现递减趋势。随着年龄和社会阅历的增加，学生在职业规划方面越来越现实，有意向开展中期、长期和整体规划的人数减少，而开展短期规划的人数增加。

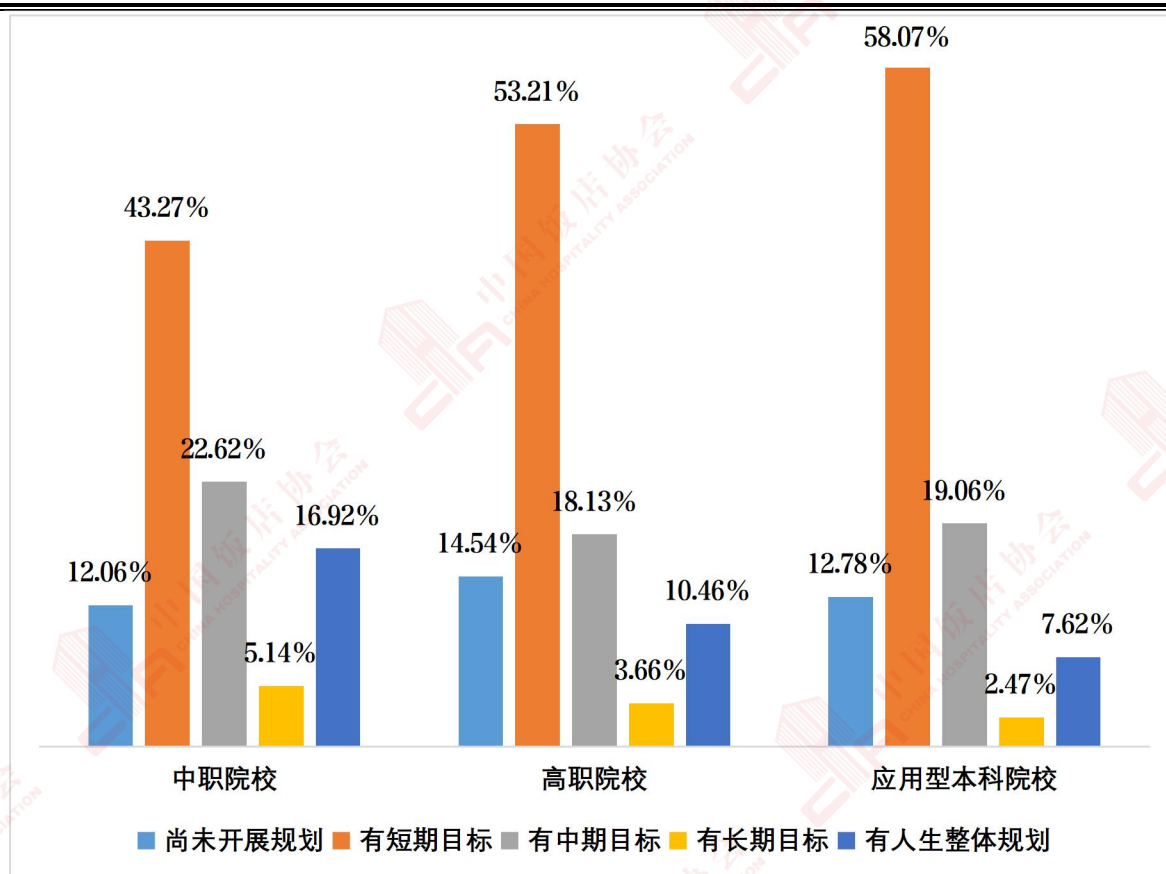


图 1-1 学生职业规划开展情况（分院校类型统计）

（二）个人兴趣爱好在职业规划中的影响突出

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。

同去年的调查情况相似，总体来看，“兴趣爱好”的综合关注得分为 4.53，位居榜首；其次是“专业未来发展前景”，综合得分 4.03；“个人优势与短板”排名第三，综合得分 3.84。“实际收入”未进入前三，得分为 3.55。而从不同院校的角度来看，“兴趣爱好”这一因素均为三类院校学生开展职业规划时的重要优先考虑因素，其得分值均位于前列。相比于薪资，多数学生更相信兴趣爱好对其职业规划发挥的引导作用。

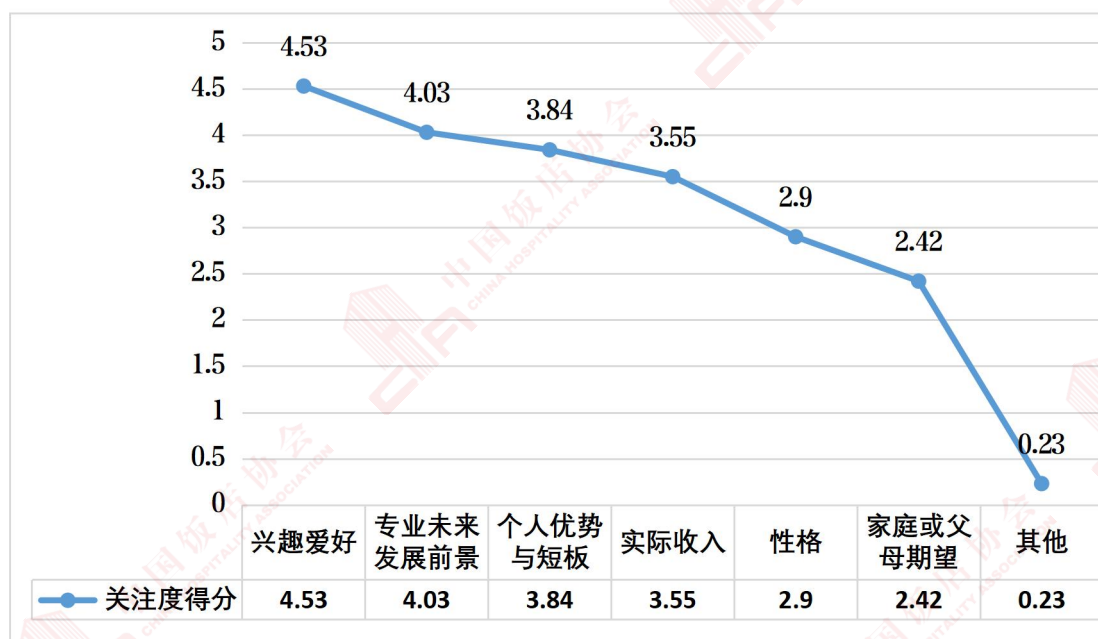


图 1-2 职业规划考虑因素与关注度得分（总体情况）

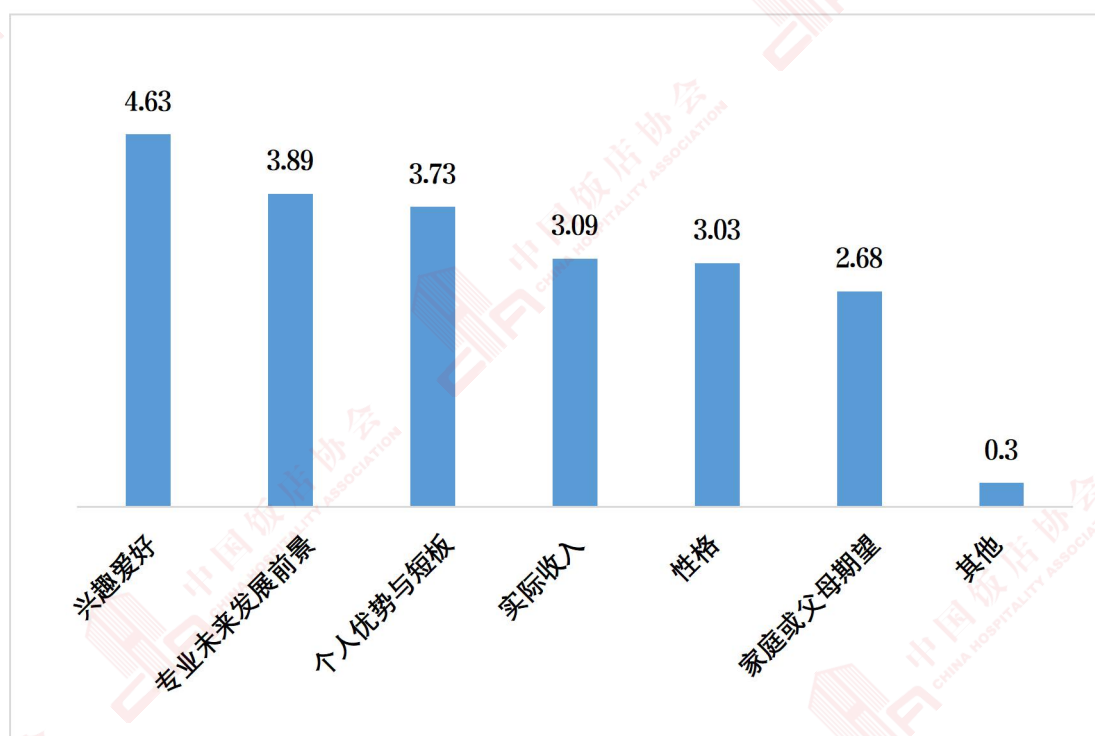


图 1-3 中职院校生职业规划考虑因素与关注度得分

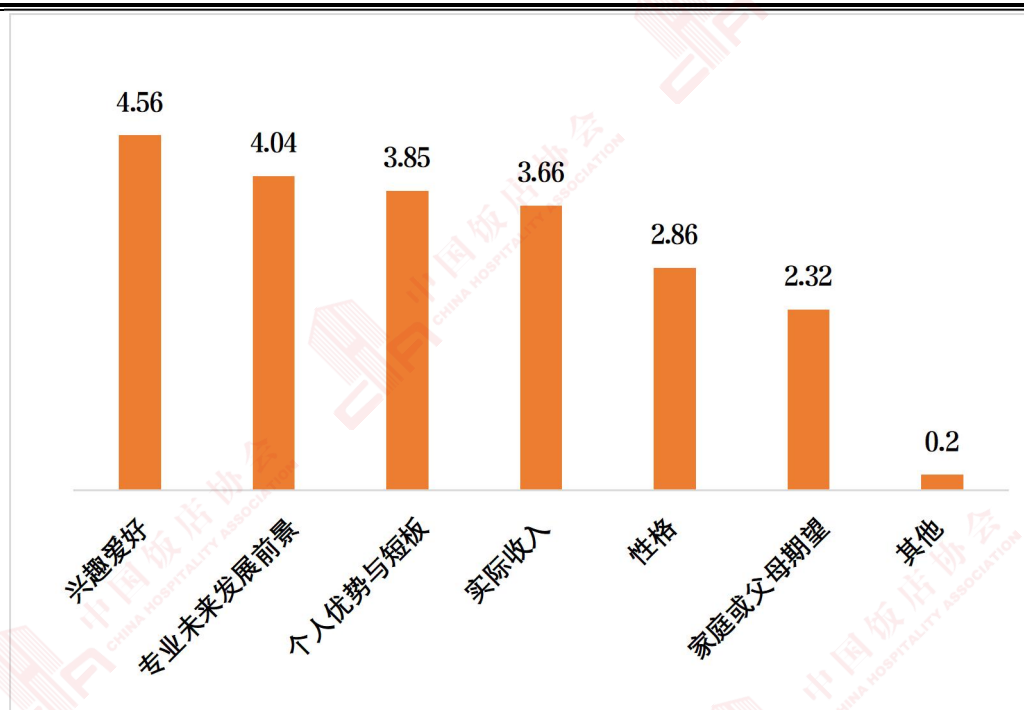


图 1-4 高职院校生职业规划考虑因素与关注度得分

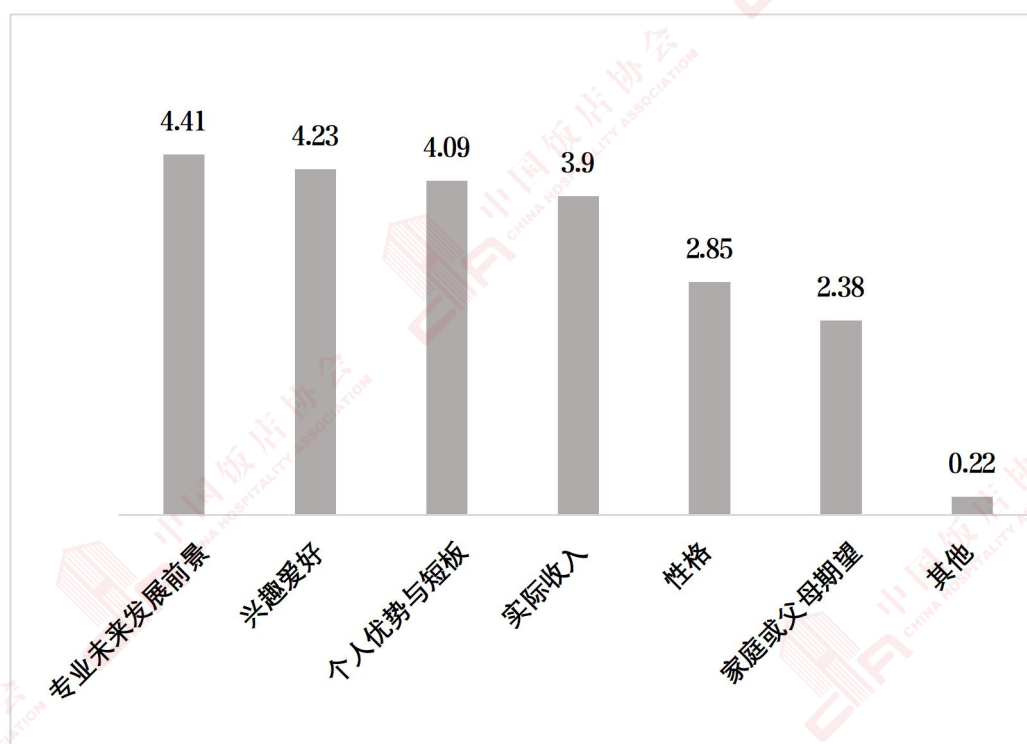


图 1-5 应用型本科院校生职业规划考虑因素与关注度得分

（三）职业规划诉求以外部指导为主

1. 学生对外部指导和信息参考的需求高

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，有 55.29% 的受访学生认为“开设更多职业规划指导课”十分必要；有 53.53% 的学生选择“介绍本专业概况和发展方向”，有 52.77% 的学生选择“提供当前就业市场需求情况”。总体来看，学生对于第三方指导和当下外部信息的参考需求较为强烈；而受到近两年疫情和国际局势影响，经济与社会发展情况发生较大转变，往届生的经验与案例并不一定适用当下的情况，因而需求程度较为有限。

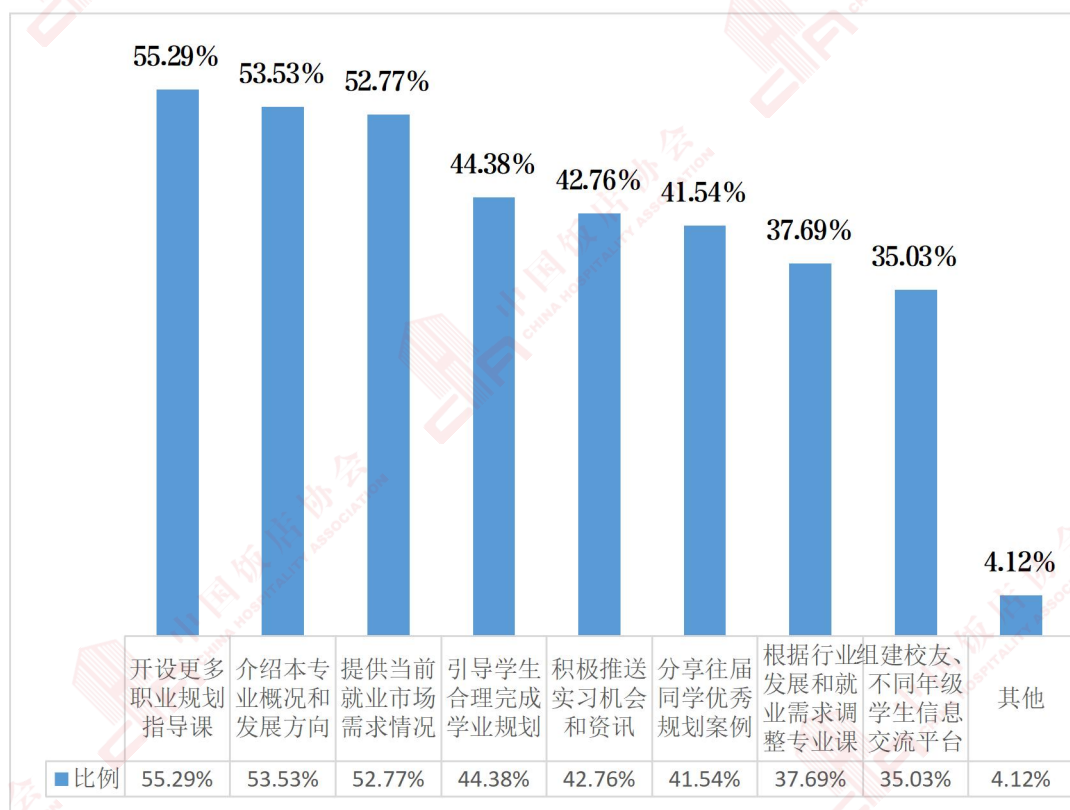


图 1-6 学生开展职业规划时的诉求选择（总体情况）

2. 中高职学生偏向专业指导，应用型本科学生看重市场需求

调研结果显示，中职、高职和应用型本科院校学生的职业规划指导诉求，主要集中于以下三点：“开设更多职业规划课程”“介绍本专业发展概况和发

展方向”及“提供当前就业市场需求情况”，但侧重点有所区别：中高职学生更愿意将学校给予的规划指导和专业信息作为优先参考资源，而应用型本科院校生认为当前就业市场的需求情况更重要。

表 1-17 不同院校学生的职业规划诉求（前三名）

中职院校		高职院校		应用型本科院校	
排名	诉求因素	排名	诉求因素	排名	诉求因素
1	开设更多职业规划指导课 (53.56%)	1	开设更多职业规划指导课 (55.33%)	1	提供当前就业市场需求情况 (60.09%)
2	介绍本专业概况和发展方向 (46.92%)	2	介绍本专业概况和发展方向 (55.33%)	2	介绍本专业概况和发展方向 (58.52%)
3	提供当前就业市场需求情况 (43.18%)	3	提供当前就业市场需求情况 (54.97%)	3	开设更多职业规划指导课 (58.07%)

三、专业实习情况

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）实习资讯流动有基本保证

调研结果显示，仅有 13.91% 的学生表示自己所在的学校极少或基本不提供实习资讯；多数学生表示所在学校能够时常提供实习相关资讯，但是在频率上有所不同：26.68% 的学生表示学校偶尔提供，31.3% 的学生表示学校经常提供，有 28.11% 的学生表示学校可以做到实时提供。由此可见，实习资讯的流动有基本保证，且这些资讯可以被学生所接收到，但仍存在提升空间。

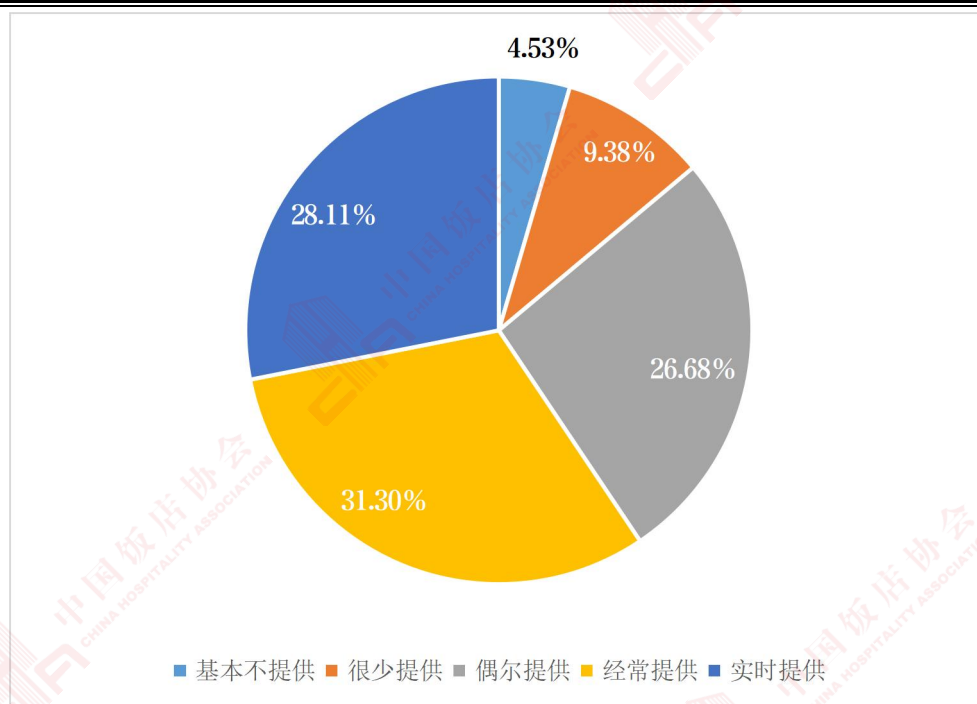


图 1-7 学校提供实习资讯的频率（总体情况）

（二）中职首推本地型资源，高职与应用型本科主打全国型资源

中职院校学生中，表示提供“本地型资源”的人数占比最多，为 42.8%；高职院校和应用型本科院校学生中，表示提供“全国型资源”的人数占比最多，分别为 31.74%和 39.24%。

表 1-18 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	42.80%	27.10%	24.67%	5.42%
高职院校	31.48%	31.23%	31.74%	5.55%
应用型本科院校	28.48%	28.03%	39.24%	4.26%

（三）现阶段实习经历对就业帮助作用有限

1. 实习经历对学生了解所学专业有一定辅助作用

调研结果显示，参加过实习的受访学生中，有 92.26%表示对所学专业有了解，表示不了解的仅占 7.74%；而未参加实习的受访学生中，表示不了解的学生占 10.75%，略高于已实习的学生。相比于未参加实习的学生，具有实际工作经历的学生可以更好的了解行业岗位情况，对于了解所学专业具

有一定的辅助作用。

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。详细数据请参看本报告第三章第四节。

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的需要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（91.1%）开展以内部人员主导的现场培训，还有不少企业开展了网络线上培训（73.97%）和邀请外部人员主导的现场培训（73.29%）。而人员流动性较强的集团内部交叉培训或外出培训方式，可能受疫情带来的影响，相较于其他方式占比较低。

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.

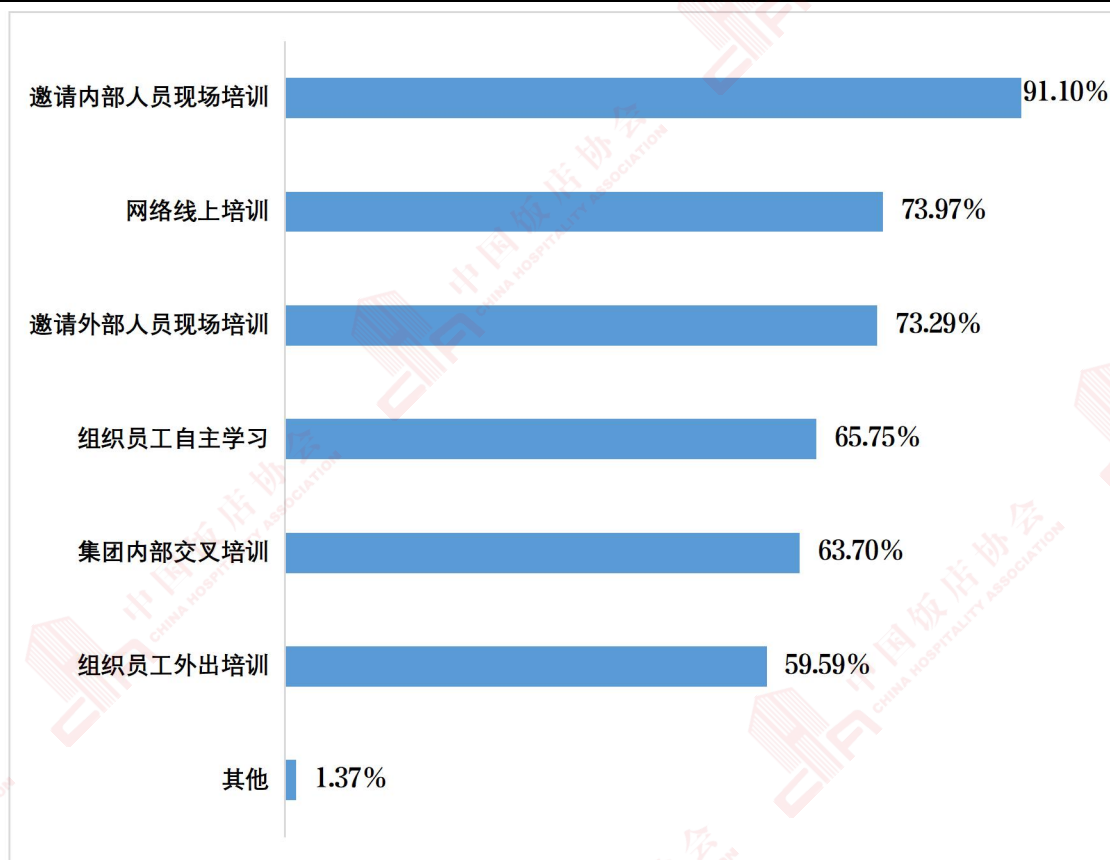


图 1-8 企业内部培训方式选择

（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，如职位晋升（89.73%）、物质奖励（84.93%）和薪资提升（81.51%）。也有一部分企业还设有授予荣誉证书/证书或书面表扬等精神类奖励方式。

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.

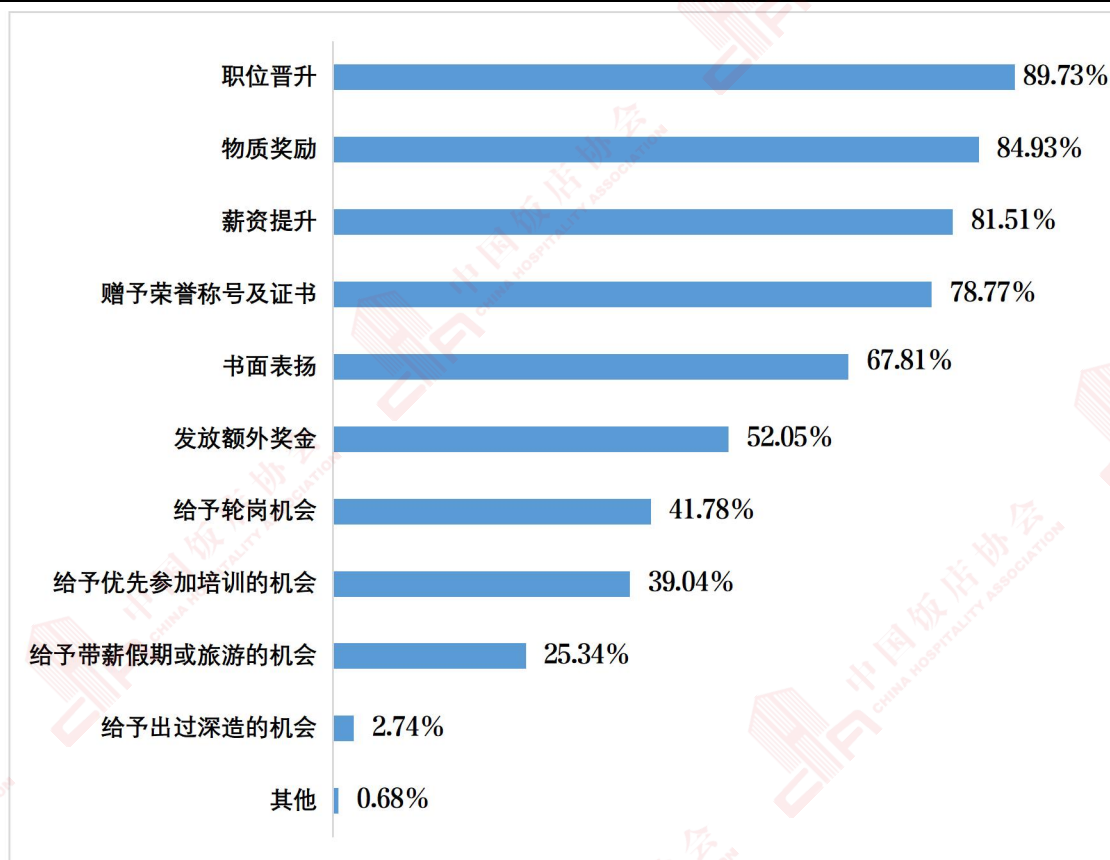


图 1-9 企业人才激励措施选择

（三）平均晋升速度：约 2 年

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。本次调研对 146 家企业员工晋升到下一级的平均时间进行统计，数据显示，受访企业员工晋升到下一级的平均时间为 1.89 年。

分行业来看，受访住宿企业的平均晋升时间为 2.32 年；表示晋升时间大概在 2 年左右的企业最多，占比为 34.21%。受访餐饮企业的平均晋升时间为 1.41 年，相比住宿企业来说更短；表示晋升时间大概在 1 年左右的企业最多，占比为 45.71%。

表 1-19 行业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	1.89	1

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.

住宿	2.32	2
餐饮	1.41	1

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 证书影响范围逐步扩大，但在制度宣贯上仍需加强

1. 学生对 1+X 的了解程度有提升趋势

教育部自 2019 年起就提出 1+X 证书试点工作，并在全国范围内大力推行。但根据调研结果显示，仍有近三成（26.81%）的受访学生表示完全不了解 1+X 证书制度，23.1% 的学生对 1+X 有较为细致或完全的了解；五成学生（50.09%）对 1+X 大概了解或有基本认识。相比于去年的调查情况，从结构上来看，对于证书制度有大概或基本了解的学生规模在扩大，一定程度上可以说明 1+X 证书制度在各方的推动下正在逐步扩大影响力。

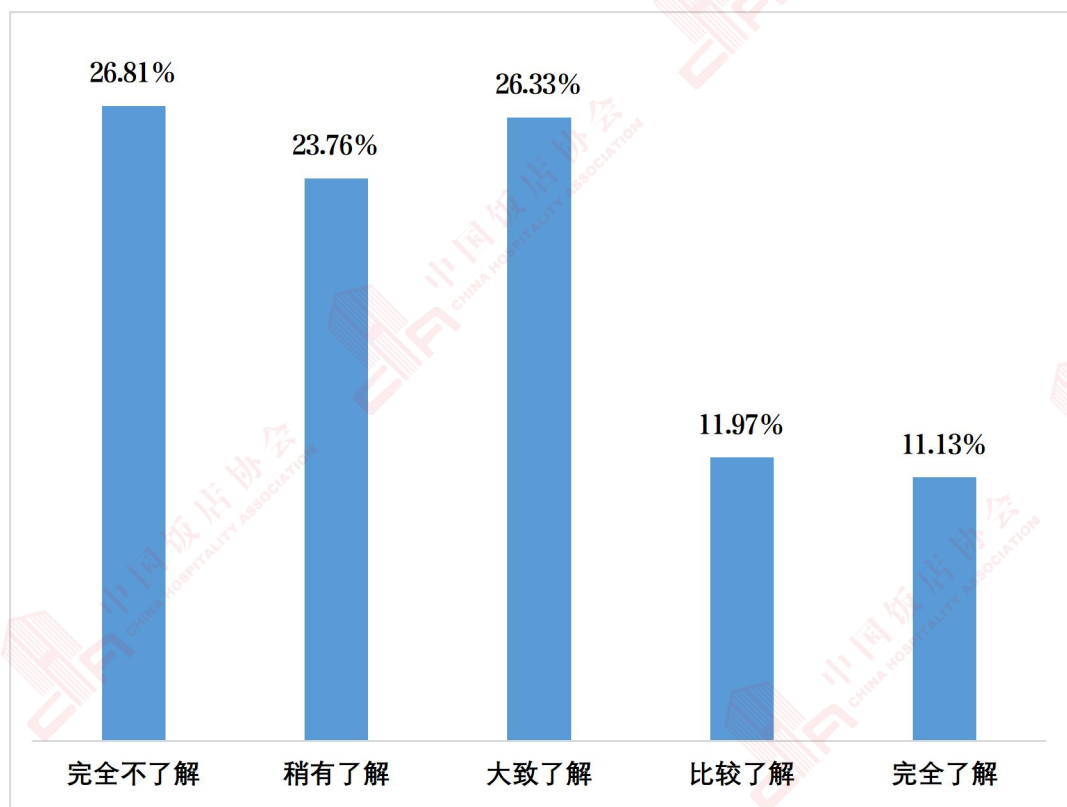


图 1-10 学生对 1+X 制度的了解程度（总体情况）

2. 总体上，中职学生对制度的了解情况最好

从不同院校的角度来看，相对于高职和应用型本科院校学生，中职院校学生对于 1+X 的总体了解情况最好。在表示对 1+X “完全不了解”的学生占比中，中职院校生数据仅为 17.2%，而高职和应用型本科院校生数据分别为 27.5%和 39.46%，明显低于后两者。

3. 制度宣贯工作需进一步清晰化

调研结果显示，有 44.47%的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，仅有 14.53%的学生表示否定。但同时还有 41.01%的学生不清楚学校是否进行过宣讲。以上数据一方面反映出，1+X 的试点范围进一步扩大、试点工作进一步向前推进，但另一方面也反映出宣贯工作亟需清晰化、规范化的问题。

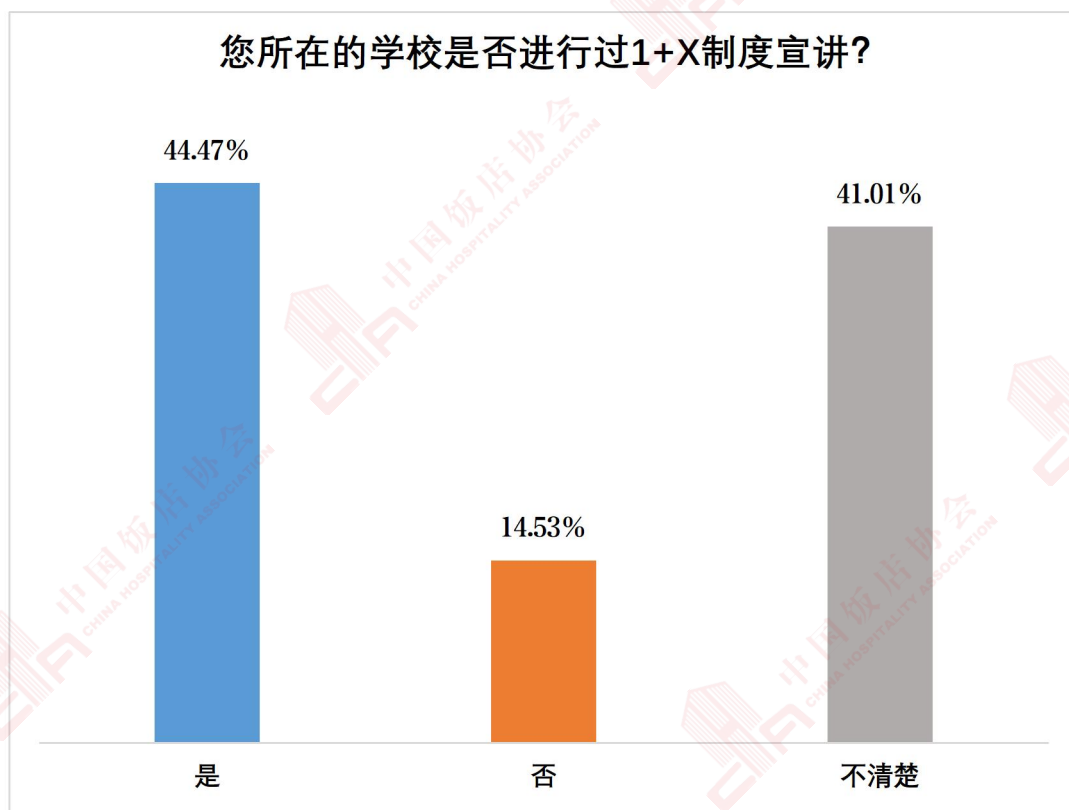


图 1-11 1+X 制度宣贯情况（总体情况）

4. 中职院校宣贯情况最好，应用型本科院校有进一步提升空间

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约为 56%，超过半数；而这一指标反映在应用型本科院校上仅为 24.66%。制度宣贯工作情况由中职院校、高职院校到应用型本科院校呈现逐级递减的趋势。

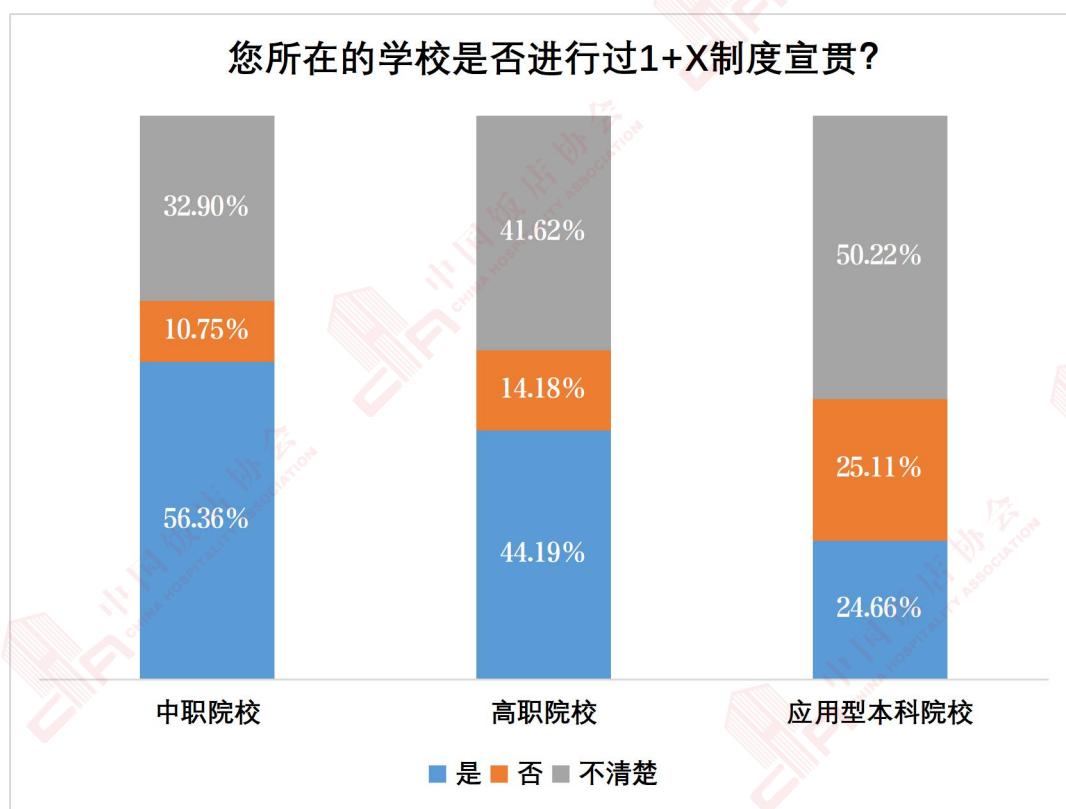


图 1-12 1+X 制度宣贯情况（按主要院校类型统计）

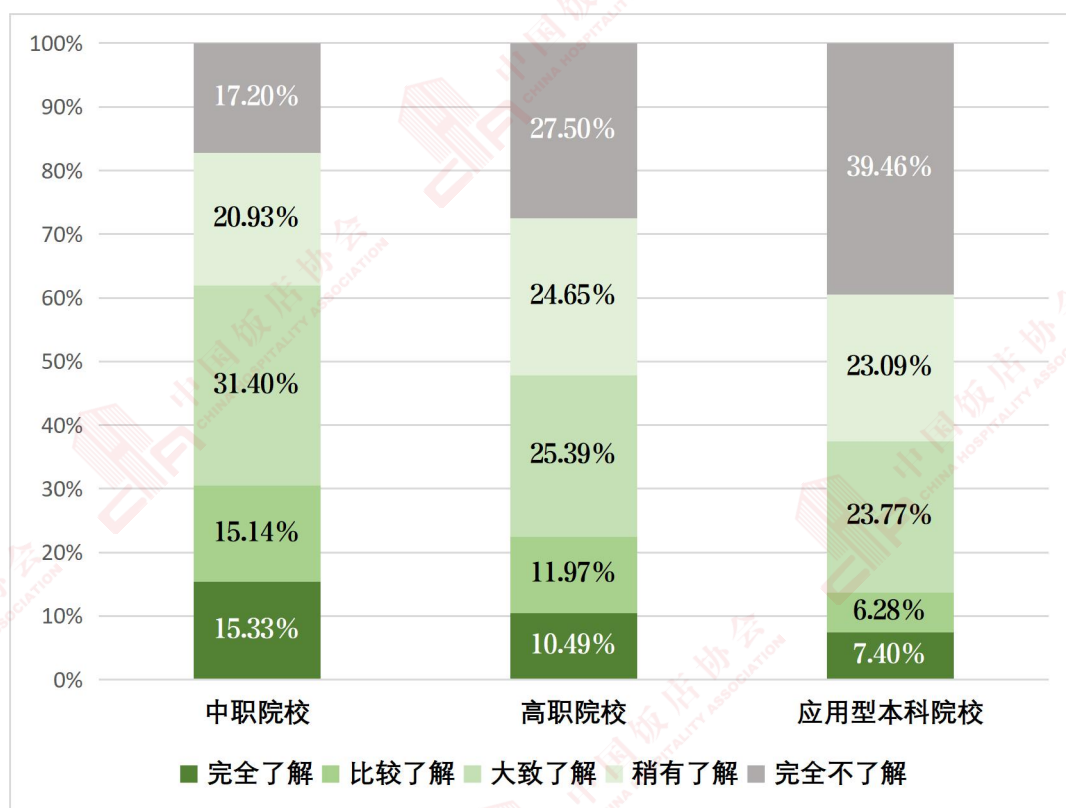


图 1-13 学生对 1+X 制度的了解程度（按主要院校类型统计）

（二）企业方面：证书认可现状“4:3:3”

调研数据显示，四成左右的受访企业明确表示会将 1+X 证书纳入到人才招聘的考量项目中；近三成的受访企业明确表示目前暂不纳入。其余三成受访企业则表示不清楚或从没听说过 1+X 证书，呈现出一个明显的 4:3:3 的比例分布。在各方的推动下，X 证书制度取得了一定的成果，但仍有很大的提升空间。

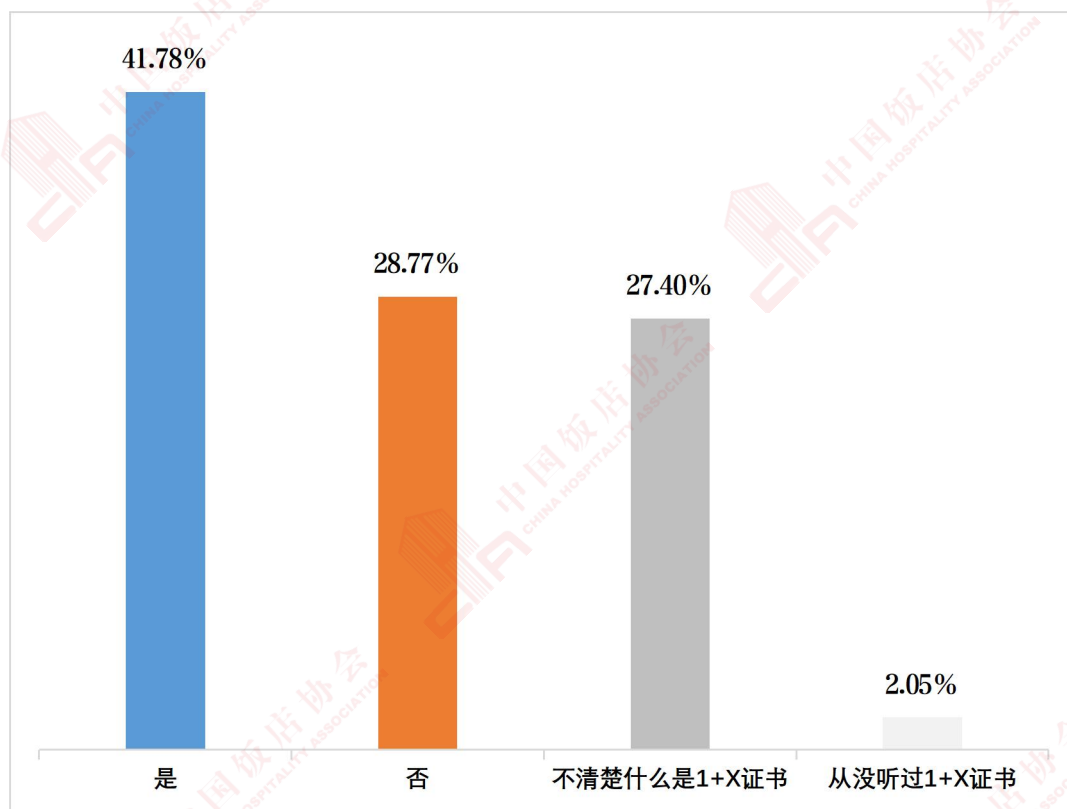


图 1-14 企业将 1+X 证书纳入招聘计划的意向

第二章 人才供需情况调查

一、人才供应情况

（一）院校生毕业去向

院校端调研结果显示，有 48.22% 的受访学生表示在毕业后会直接进入工作岗位；29.14% 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。在这里需要注意的是，相比于 2021 年的调查情况，选择自由职业的人员比例规模超过了自主创业，一定程度上反映出疫情常态化和数字经济发展带来的影响。

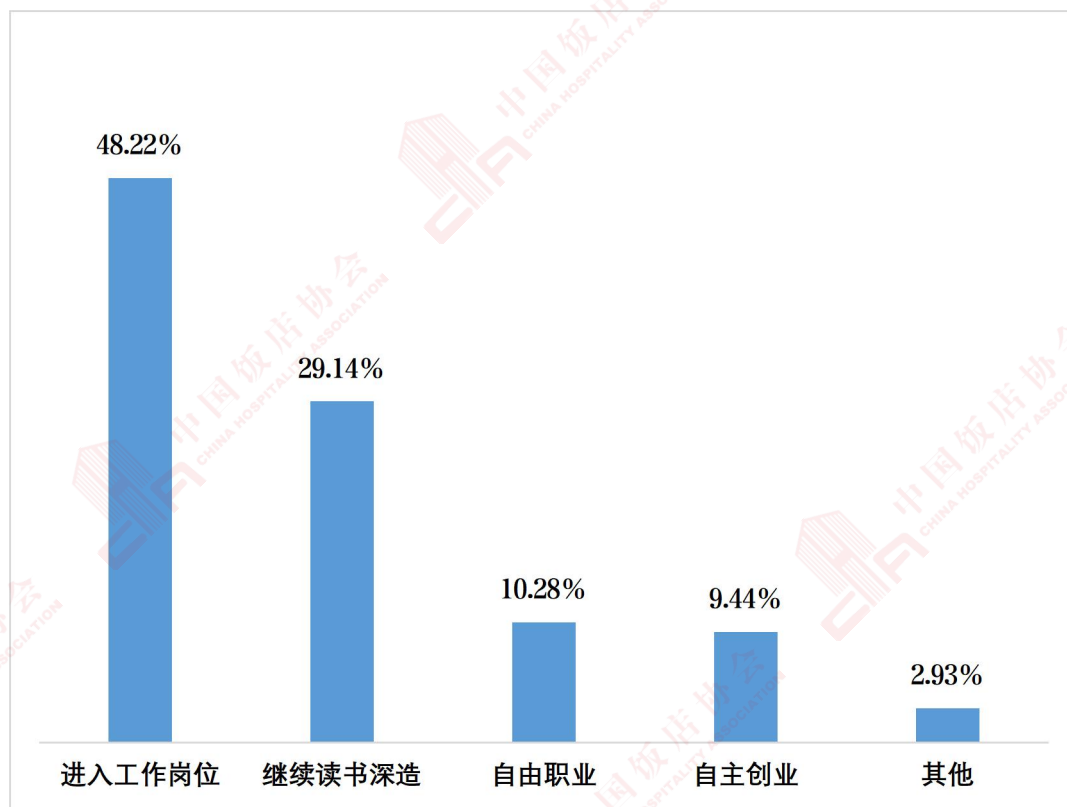


图 2-1 学生毕业后的首选计划（总体情况）

（二）院校生求职偏好

1. 薪资、地点与工作性质期望

首份薪资：期望集中于 3k-5k 区间。同 2021 年的调查结果基本一致，调研结果显示，多数受访学生（50.24%）对于第一份正式工作的薪资期望区间落在 3000-5000 元；30.23%的受访学生选择 5000-7000 元，少数选择了 7000 元以上和 3000 元以下。

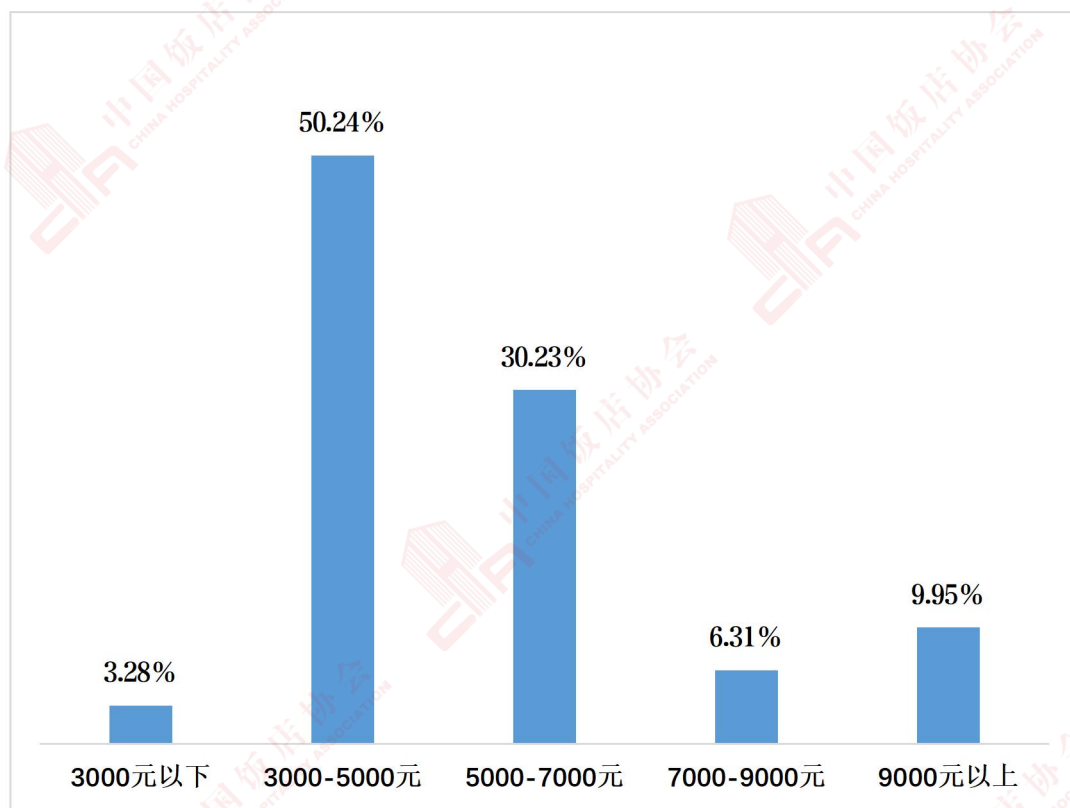


图 2-2 首份工作薪资期望

工作地点：人才流向两极化特征依旧明显。在谈及未来第一份工作的期望工作时，受访学生的意见主要分为两种：有 34.02%的受访学生选择回到家乡就业；另有 41.12%的学生选择到家乡以外一线城市闯荡；选择其他地区的学生占少数。从调研结果可以看出，未来人才对于就业地点的选择主要是“本地就业”或“勇闯一线”两种。

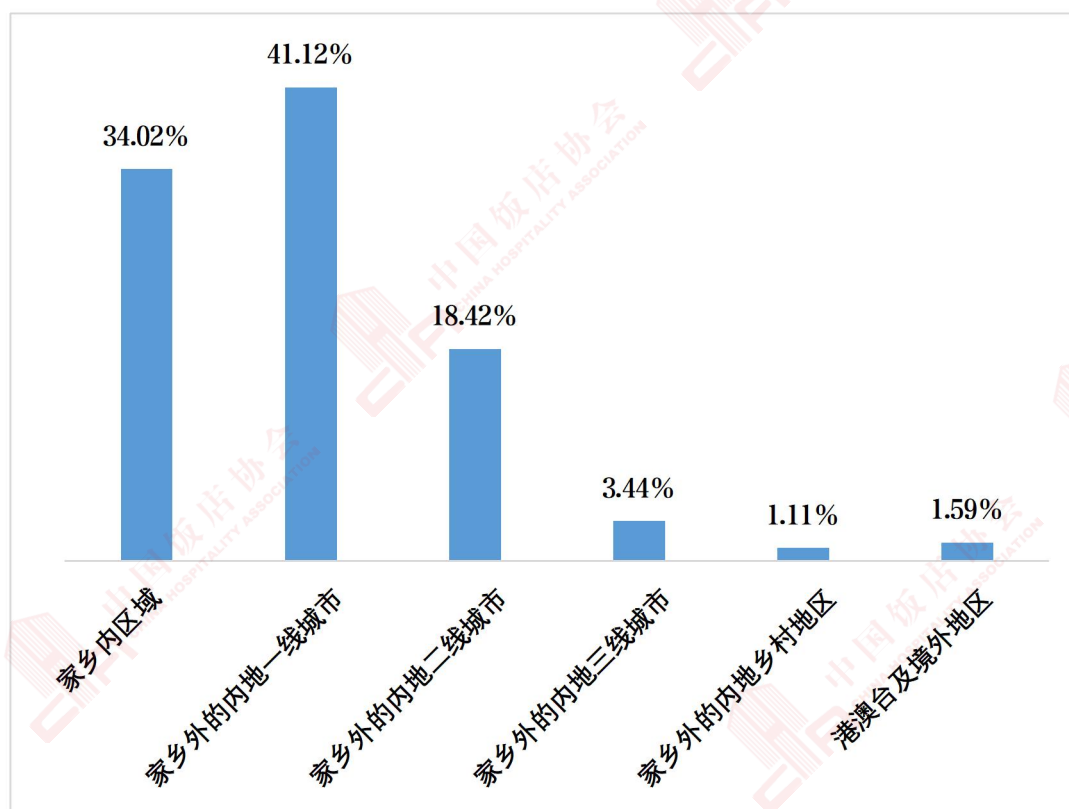


图 2-3 期望的工作地点

工作性质：高稳定性和高福利具有较强吸引力。根据调研结果显示，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 4.19，远超内资民营企业（2.23 分）、合资企业（2.13 分）与外资企业（1.72 分）。疫情常态化的时代，就业压力进一步提高，更高的岗位稳定性和更好的福利待遇受到了众多学生的关注点。

表 2-1 企业关注度得分

企业类型	国有或国有控股	民营	合资	外资	其他
关注度得分	4.19	2.23	2.13	1.72	0.26

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极力去展示的，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满足工作者的隐性因素，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。

显性因素调查：现实因素备受关注

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”（86.03%）、“上升通道与空间”（80.67%）和“工作强度和压力”（75.17%）。

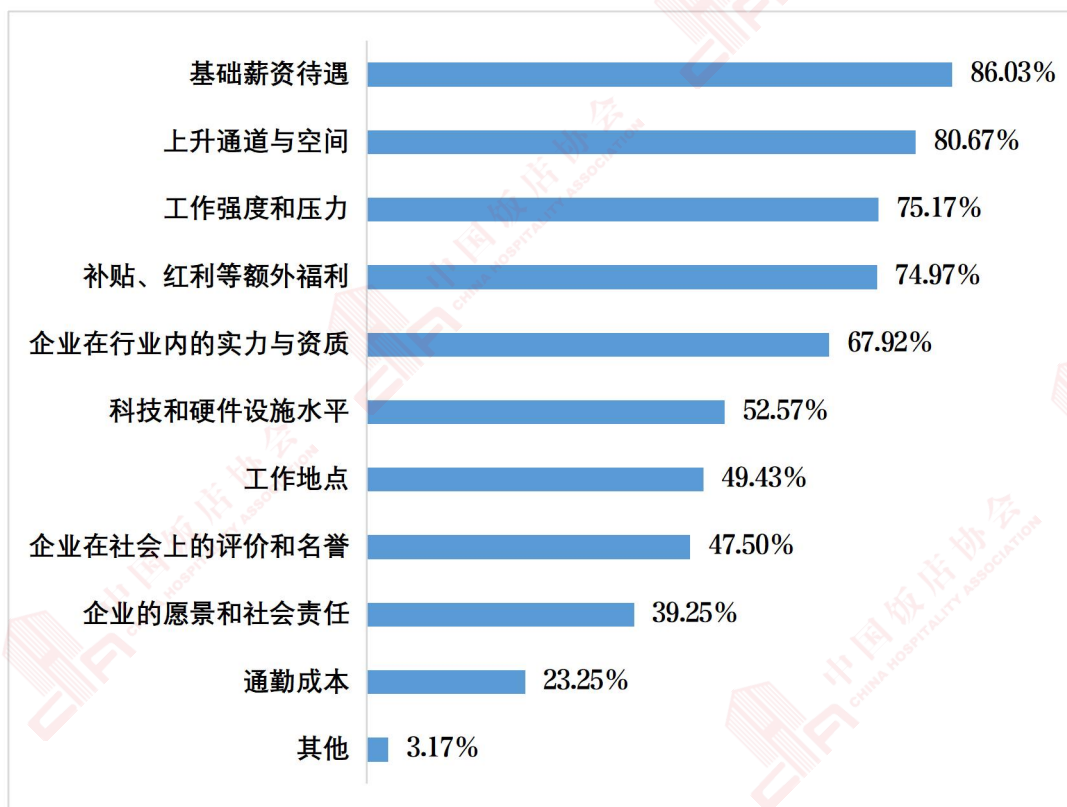


图 2-4 学生对工作显性因素的考虑偏好统计图

隐性因素调查：“稳定”与“和谐”是关键词

本次调研列出了 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”成为首选，占比达 73.48%，明显高于其他隐性因素；“单位整体工作氛围”排名第二，占比为 54.94%；“人际和团队关系”排名第三，占比 51.86%。

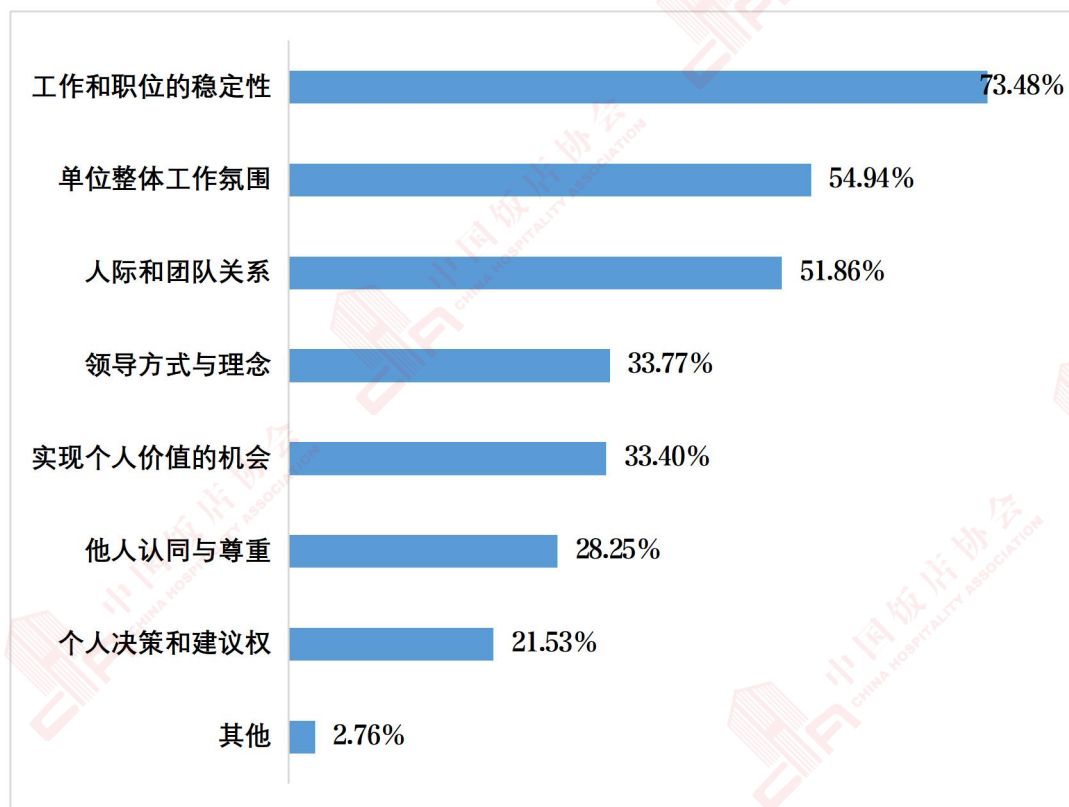


图 2-5 学生对工作隐性因素的考虑偏好

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（周金声&赵丽玲，2017）⁴。依据宋克慧、田圣会及彭庆文（2012）⁵的论述，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

⁴ 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.

⁵ 宋克慧, 田圣会 & 彭庆文. (2012). 应用型人才的知、能、素质结构及其培养. 高等教育研究 (07), 94-98.

的一种能够胜任职业岗位需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：职业礼仪成为“门槛级”要求

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。综合得分排名前三的被视为知识维度重点需求项目。数据显示，“职业礼仪知识”的综合得分最高，为8.38分；其次是“酒店/餐饮产品知识”，为8.21分；排名第三的是“客户关系管理知识”，为7.77分。

在这里特别提到“专业理论知识”。该项目得分同样较高，位于第四名。通常情况下，专业理论知识直接用于实际工作场景的机会并不多，企业之所以看中这一项知识的掌握情况，实际上是在关注学生的学习能力和态度。

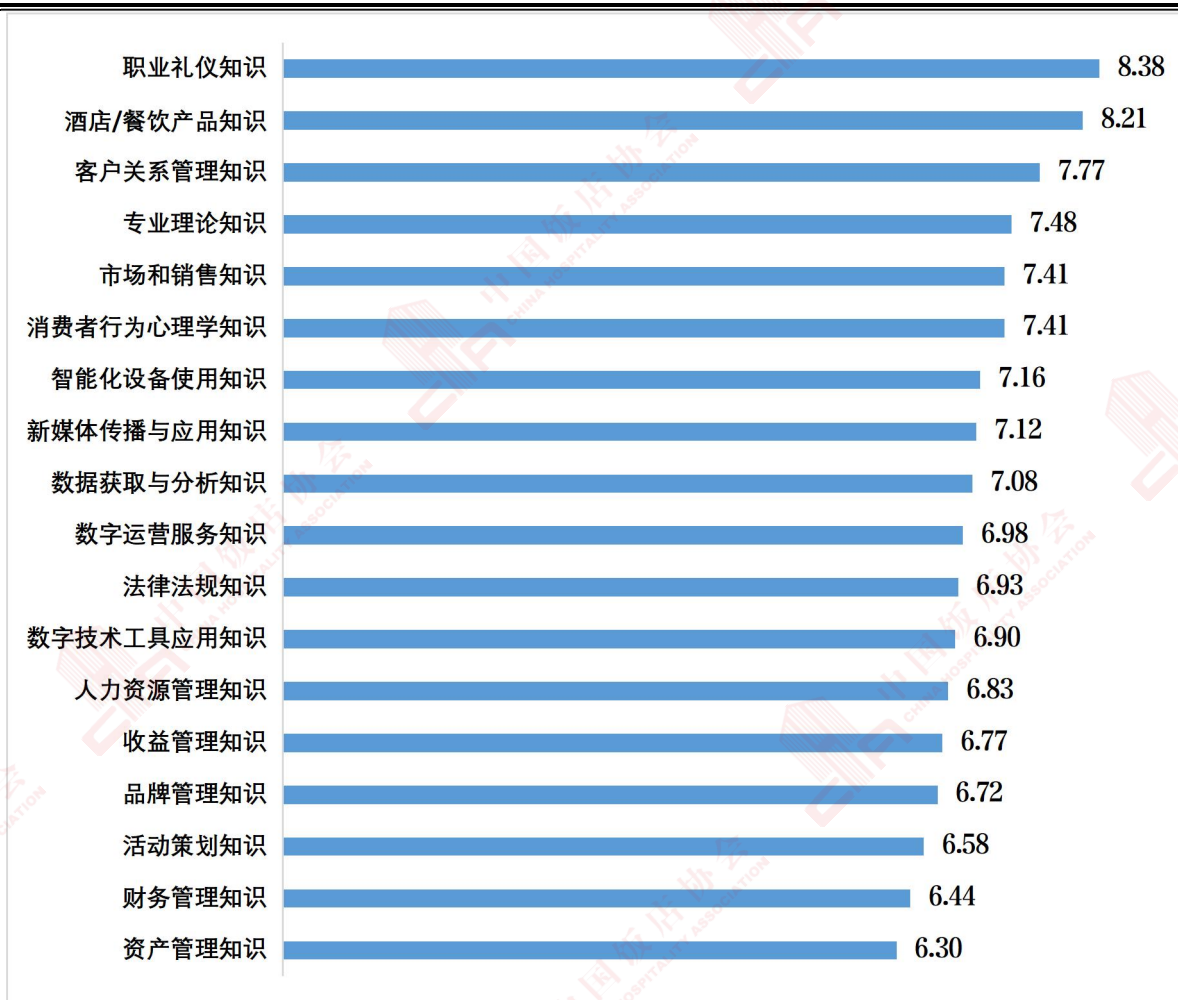


图 2-6 “知识”维度需求重视程度分数排名（总体情况）

3. 能力维度需求：学习不能止步于学校

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，综合得分排名前五的将被视为能力维度重点需求项目。结果显示，“学习能力”位居榜首，其综合得分为 8.57；“沟通和表达能力”及“环境适应能力”分列第二与第三位，得分为 8.52、8.44；“抗压能力”和“专业实操能力”排名第四和第五为，得分为 8.32、8.29。这些能力一定程度上反映出饭店业工作的性质和特点。

值得注意的是，通常被人们视为毕业生三大基本标准的“毕业院校”“学历水平”和“外语能力”并不在受访企业主要的考量范围内，它们的分数排名位于能力项目的尾端。

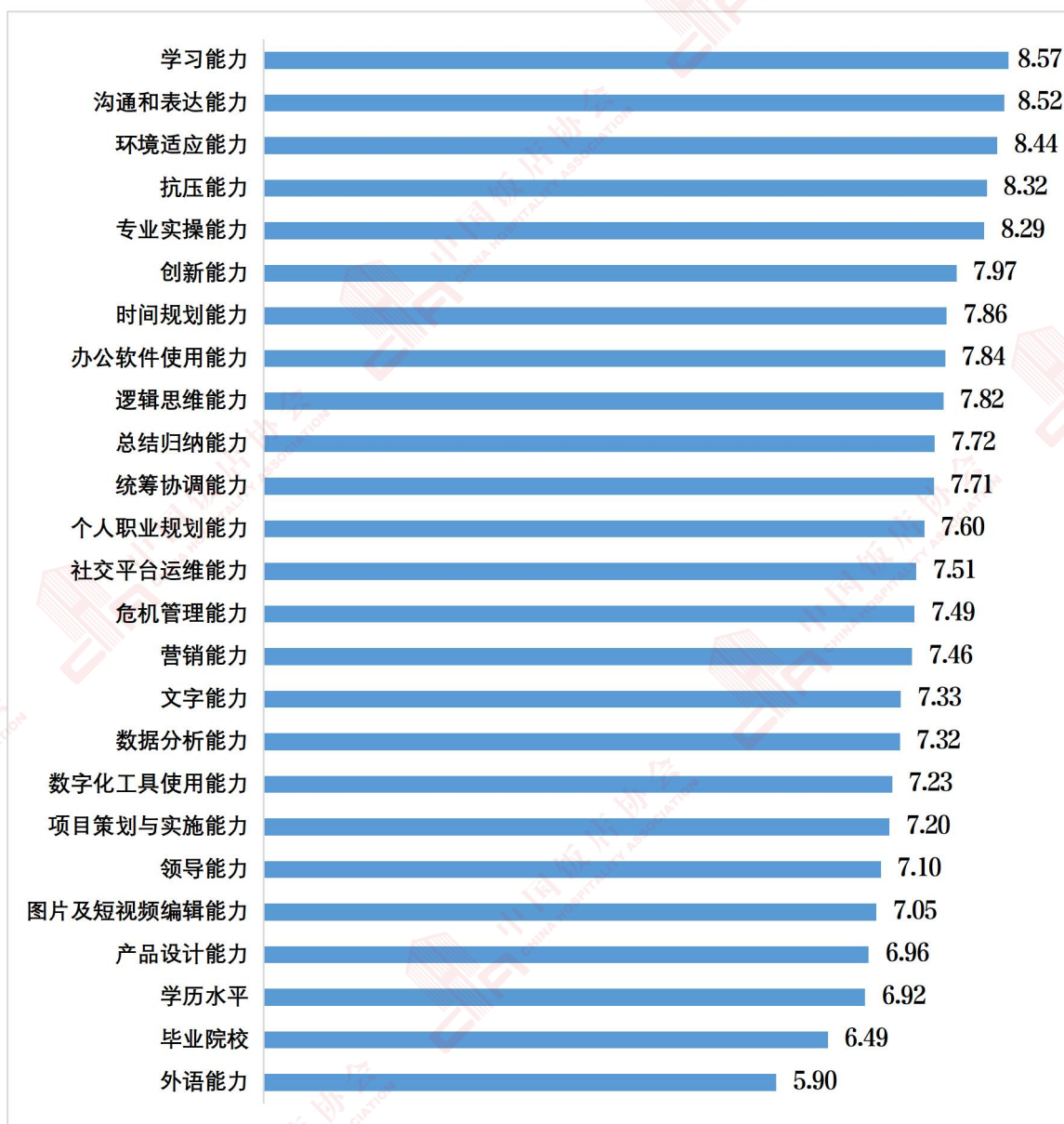


图 2-7 “能力”维度需求重视程度分数排名（总体情况）

4. 素养维度需求：团队合作是关键

在“素养”维度下，调研组设置了 12 个人综合能力素养项目，并请受访企业按照需求重视程度进行打分。得分排名位于前三的项目将被视为素养维度企业重点需求的项目。

数据显示，“团队合作意识”“思想道德”分列第一和第二名，得分为 8.99、8.98；“服务意识”与“身心健康”并列第三位，得分为 8.86。受访企业对于毕业生的综合素质更为关注，且尤其关注是否具备良好的团队合作

意识。

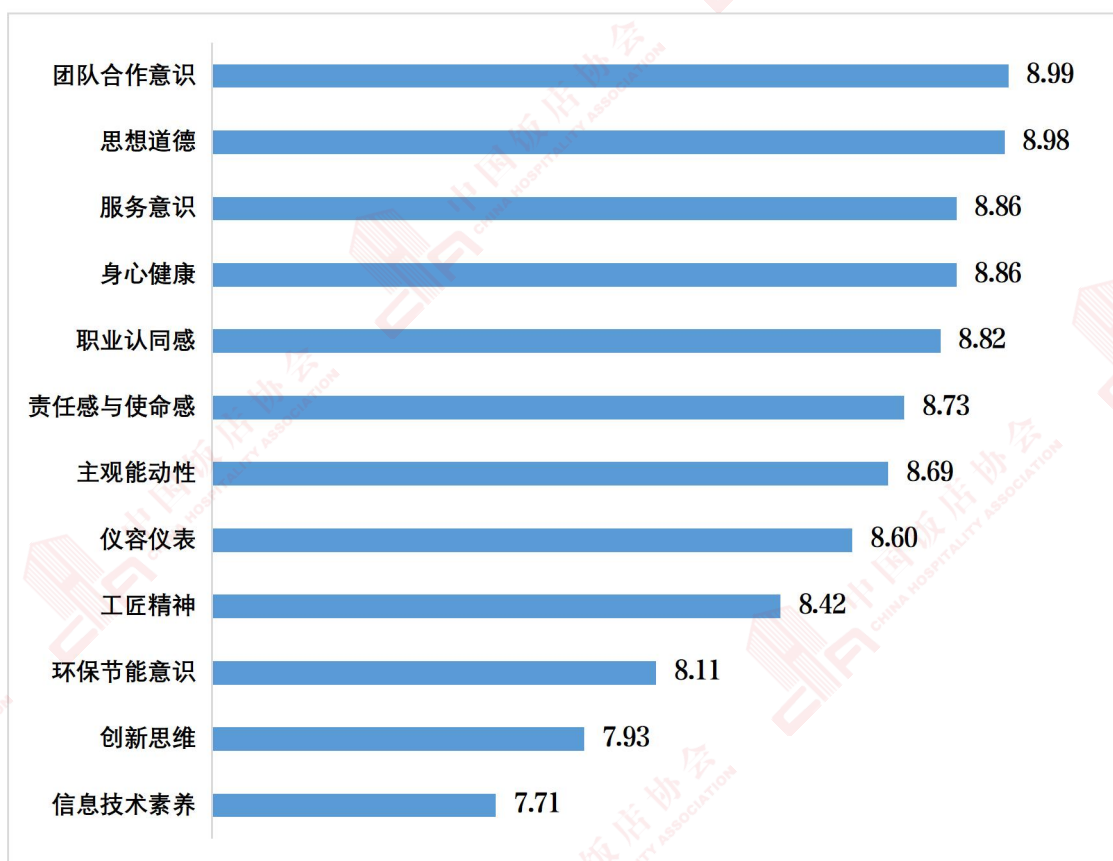


图 2-8 “素养”维度需求重视程度分数排名（总体情况）

（二）现阶段行业招聘需求分析

1. 招聘困难岗位：接待服务岗成为“老大难”

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”的企业超过八成，远远高于其他类型岗位，成为招聘岗位中的“老大难”；位列第二、第三艰难的岗位分别是“烹调岗”（47.26%）及“清洁岗”（45.89%）。综合来看，目前企业对于蓝领技术岗位的需要高于白领技术或行政岗位。

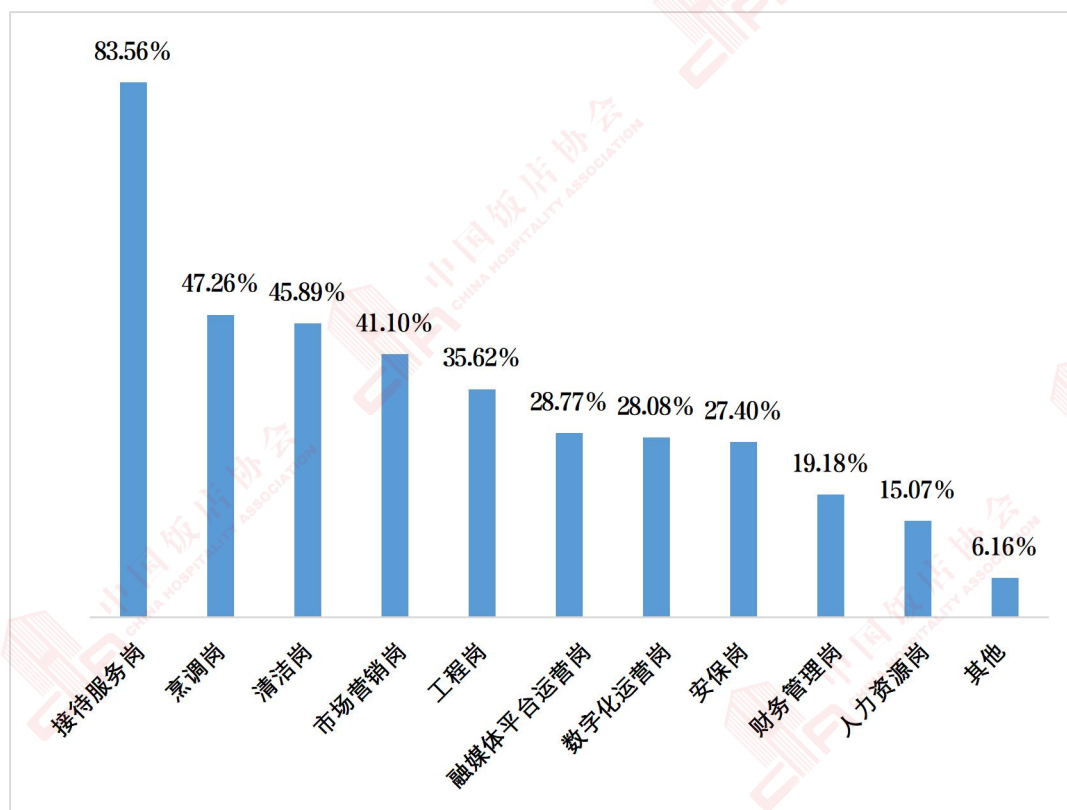


图 2-9 典型岗位招聘难度（总体情况）

2. 紧缺人员类型：一线服务类人员是主流需求

为进一步探究住宿与餐饮企业在人员招聘需求方面的差别，本次调研针对这两类的企业分别设置了 9 种较为典型的工作人员类型，并请受访企业根据自身情况选择需求量较大的几个项目。

受访住宿企业表示，他们对“餐饮服务人员”及“客房服务人员”的需求量最大，选择这两种人员类型的企业占比为 81.58%；其次是“前厅接待人员”，占比为 68.42%。

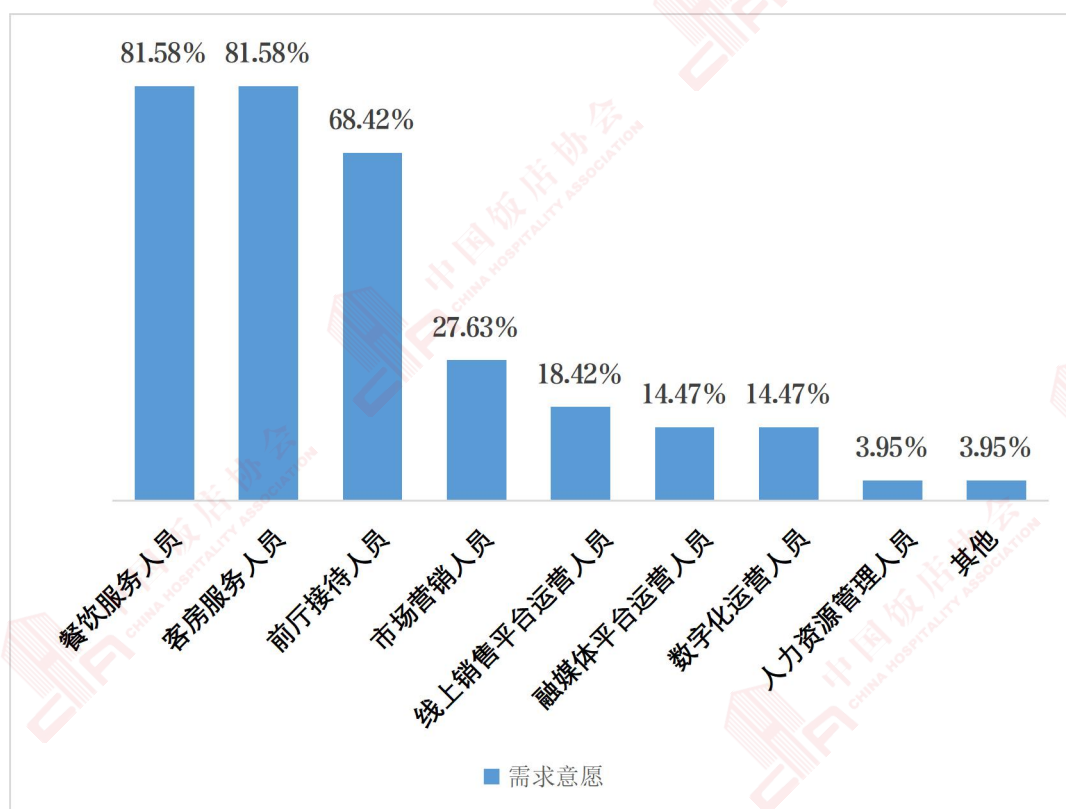


图 2-10 住宿企业典型岗位招聘需求意愿

受访餐饮企业则表示，他们对“接待与服务人员”的需求量最大，选择这一类型的企业占比为 87.14%；其次是“烹饪人员”，占比为 71.43%。

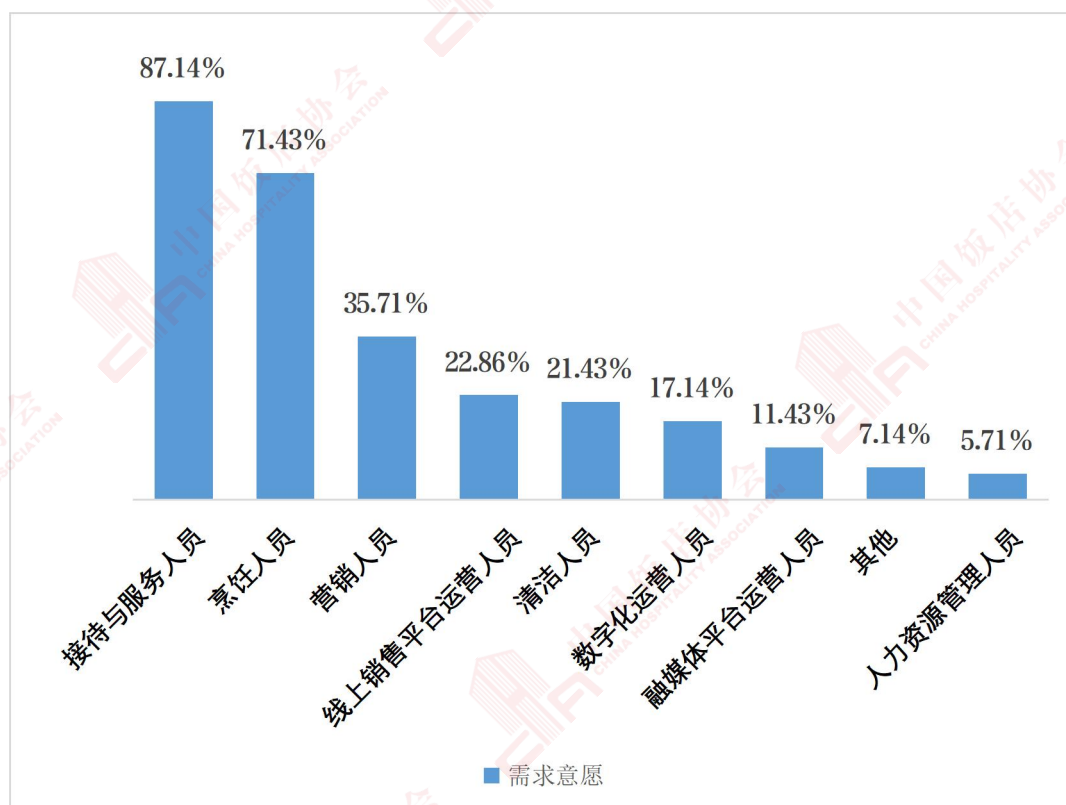


图 2-11 餐饮企业典型岗位招聘需求意愿

综合来看，受访企业对一线接待服务类人员的需求量明显高于其他岗位需求量；而对于行政类岗位的需求量最低。数字化、新媒体等人员的需求虽然存在，但相比于基础岗位仍然比较有限。

3. 人员数量需求：需求规模大

基层人员需求：超五成调研企业人员需求量破百。本次调研对未来 5 年内受访企业基层服务人员需求量进行了调查。结果显示，基层人员需求量达到 250 人及以上的饭店企业占比约 35%；人员需求量在 100 人以上的受访企业占比约 55%。

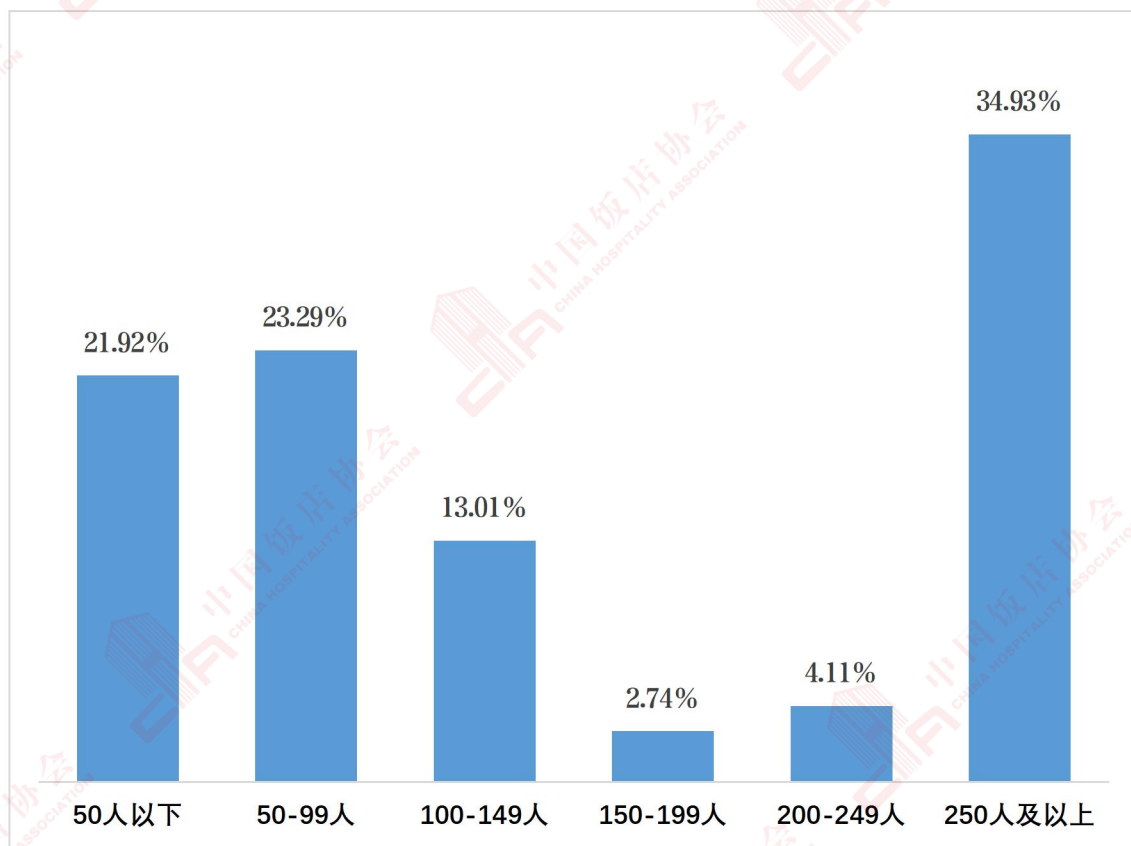


图 2-12 基层人员需求数量（总体情况）

从不同类型的企业来看，受访住宿企业对基层人员的需求规模普遍集中于 100 人以下，这部分企业占比为 56.58%；而相比于住宿企业，餐饮企业对于基层人员的需求量更大，需求规模在 200 人以上的企业就占到了 55.72%。

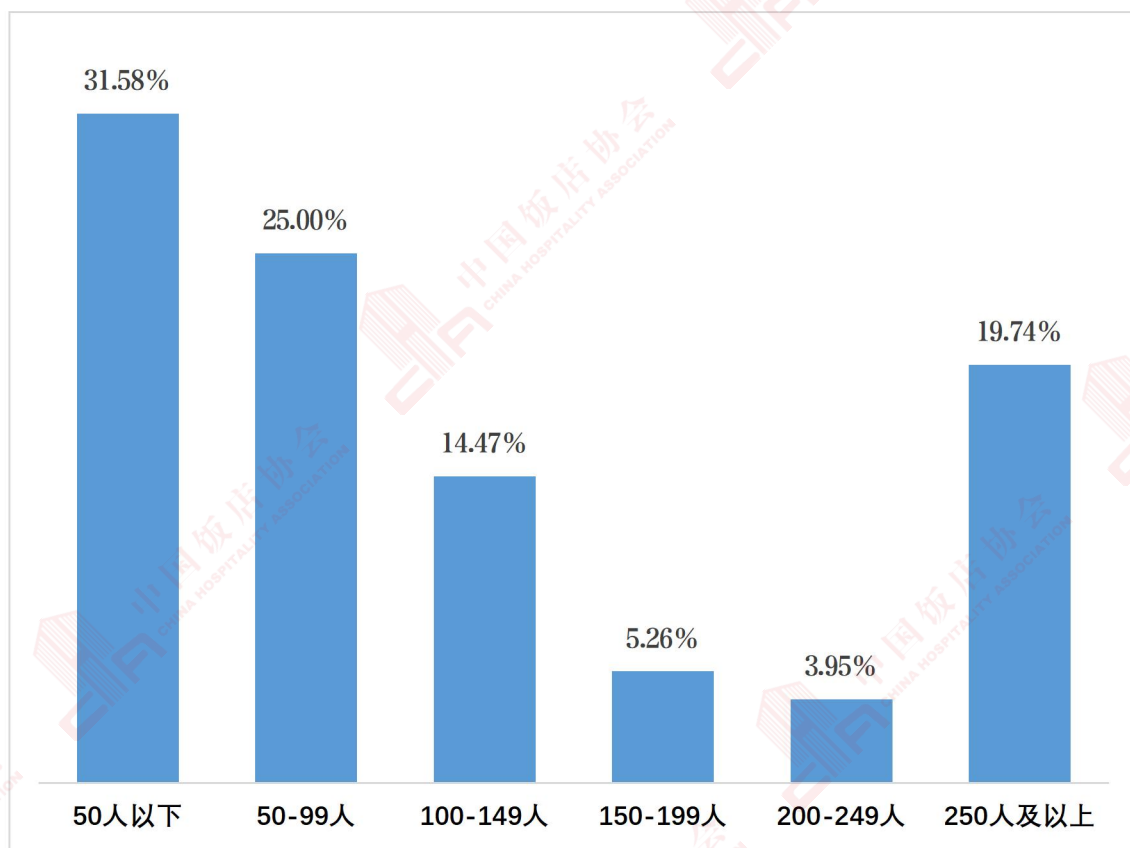


图 2-13 基层人员需求数量（住宿企业）

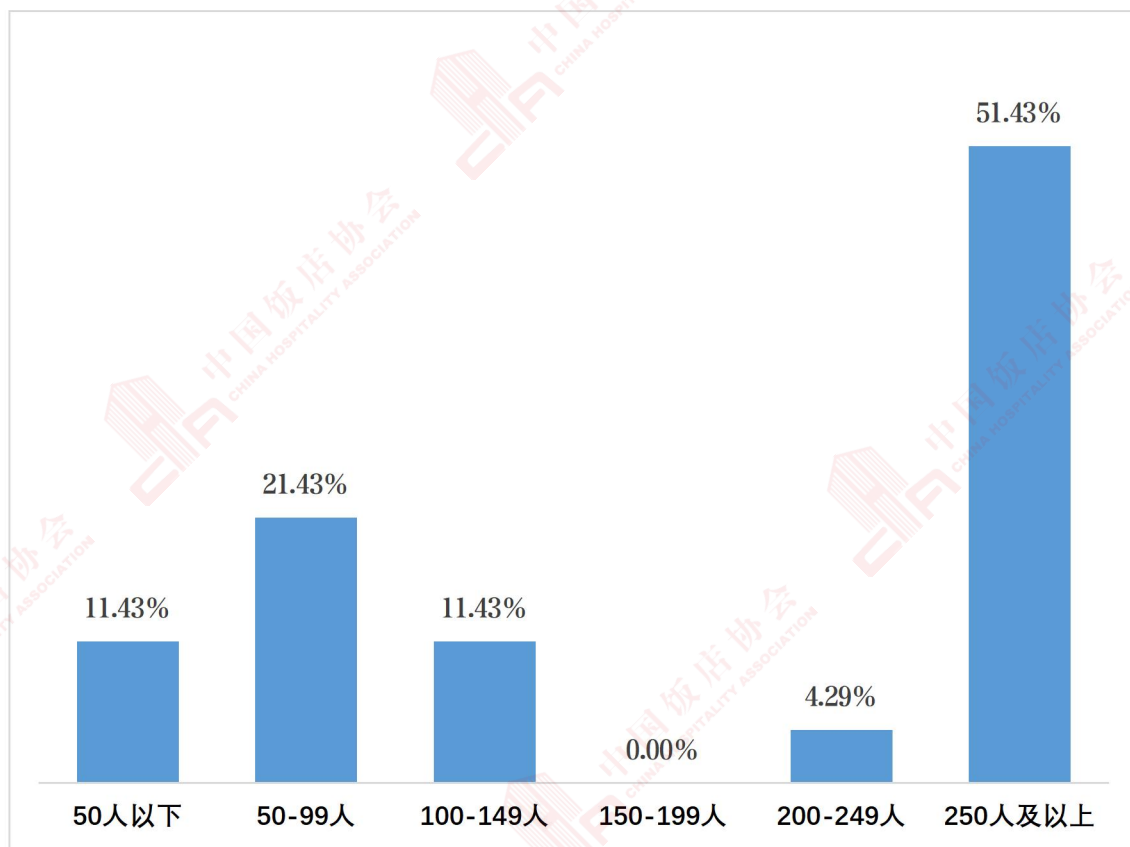


图 2-14 基层人员需求数量（餐饮企业）

相关专业学生需求较为强烈。本次调研对相关专业的学生短期用工需求量进行了调查。结果显示，专业学生需求量在 100 人及以上的受访企业占比最多，为 32.19%；需求量在 40 人以上的企业合计占比达到 54.1%。整体来看对于学生短期用工的需求仍然较为明显。

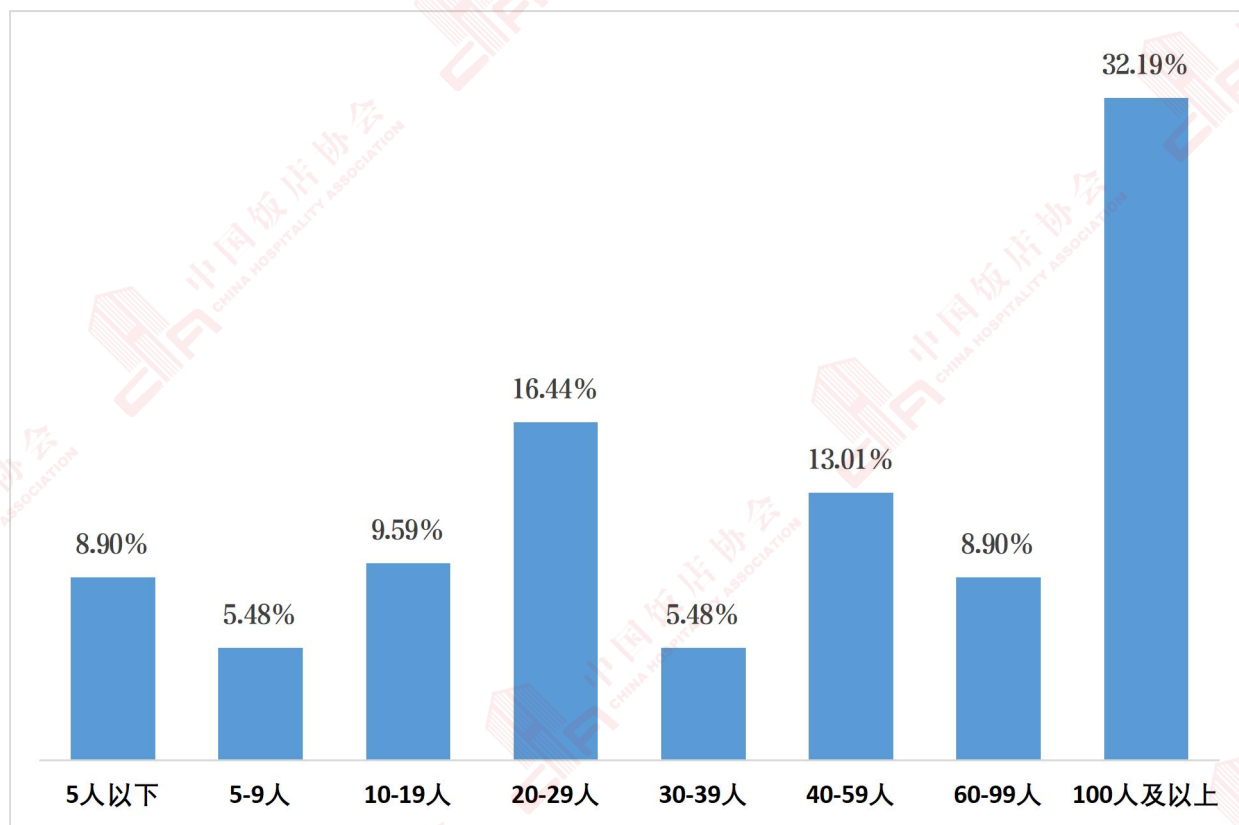


图 2-15 相关专业学生短期用工需求数量（总体情况）

4. 起点学历要求：以职业院校为主

调研结果显示，接近五成的受访企业将招聘的起点学历要求定为中专/高中学历，约 38% 的受访企业则定为初中及以下学历；将高职（大专）定为起点学历的企业占比约 14%；极少数企业将最低学历定为本科。。

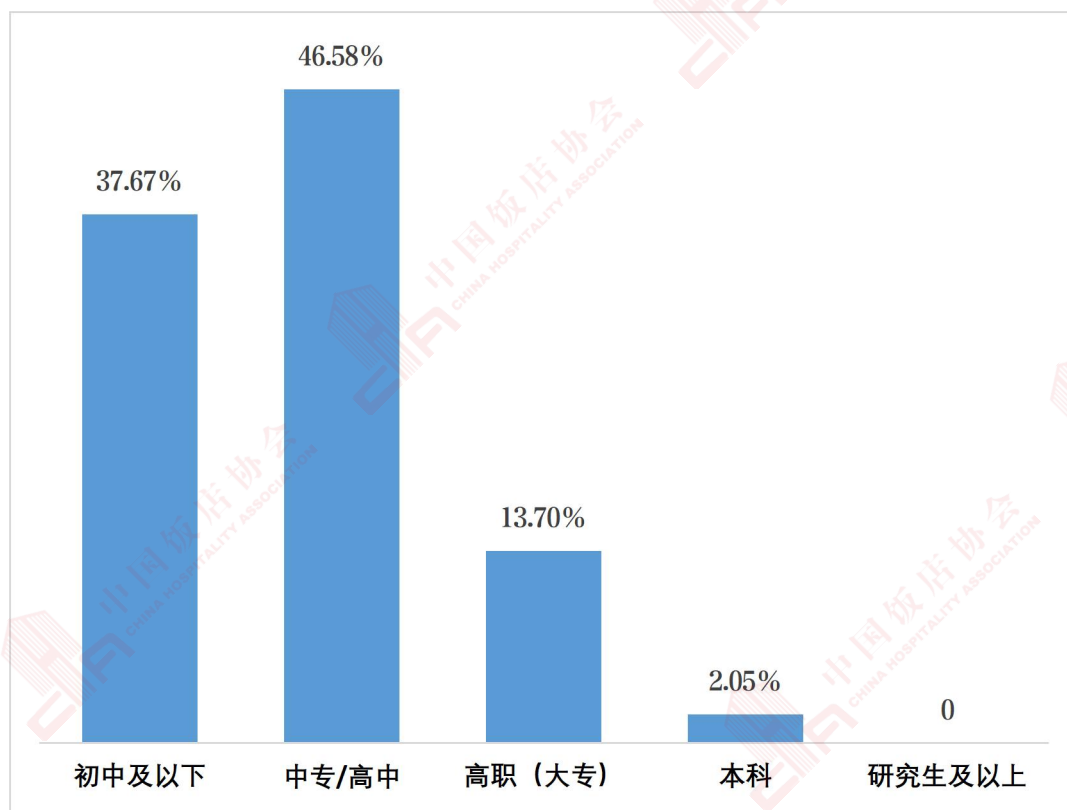


图 2-16 招聘起点学历要求（总体情况）

5. 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。调研结果显示，受访企业普遍表示通过网络平台发布岗位的方式效率最高；“内推”及“院校直接推荐”的方式认可度同样较高。

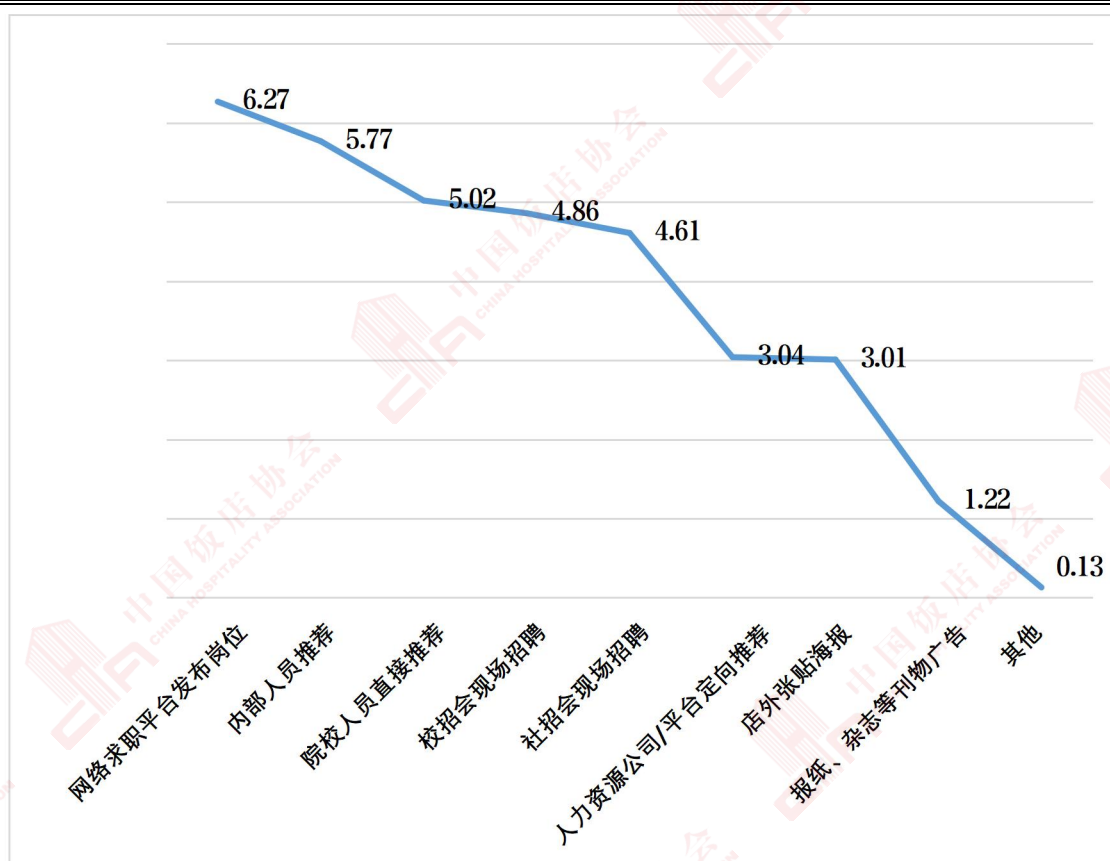


图 2-17 不同招聘途径的效用评价（总体情况）

第三章 存在的问题及原因

一、行业招聘用工面临主客观双重因素阻碍

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“疫情多点暴发带来的不确定性”是造成当前招聘困难的重要因素，选择这两项因素的企业占比在 80% 以上。此外，“人员流动频率高”及“传统观念对于服务行业的偏见”也对当前招聘困难的局面起到“推波助澜”的作用，两项因素的认同比重超过 60%，超过了薪资待遇、成本等客观因素。

上述调研结果表明：除了客观因素外，主观因素在此过程中的影响不容忽视。一般地，人们往往认为疫情及其带来的成本上升、人员流动率增高等客观因素是造成行业招聘困难的最直接因素。但通过本次调研数据可以看出，大众对于行业主观看法所带来的影响同样深远。

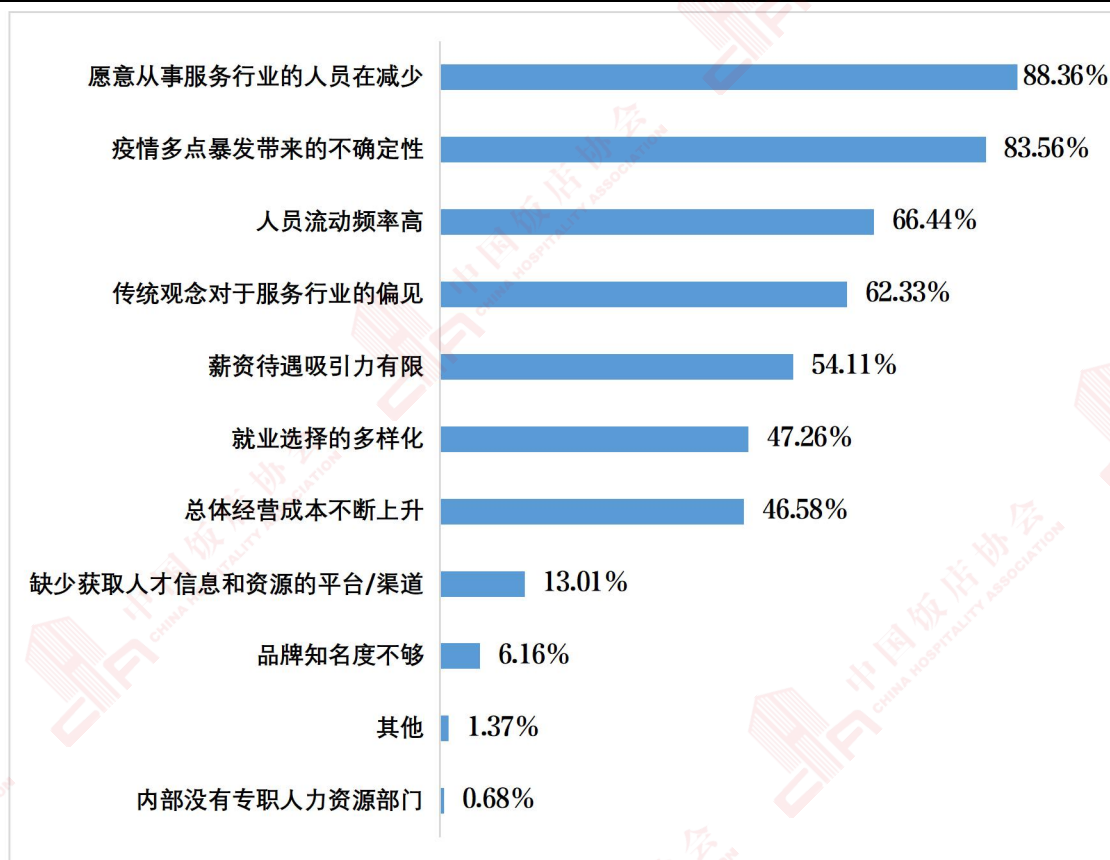


图 3-1 企业人事招聘困难因素（总体情况）

造成当前问题的原因较为复杂。全球疫情仍在持续，境外输入毒株造成的本土疫情多点散发对经济发展和社会运转带来一定冲击。在此影响下，行业企业经营成本不断增加，但效益下滑、收入减少，导致员工整体薪资水平和额外福利难以大幅提升，亦或是在招募新员工方面受到挑战。同时，数字经济大潮下灵活就业趋势更加明显，传统的就业岗位不再是唯一选择；长期以来社会对于服务业存在一些偏见，而客观事实上的收入水平和社会地位则加深了这些看法。

二、行业人员流失率高

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。

疫情之前，调研企业的年员工流失率均值在 16.86% 左右，已经高于 15% 的正常边界，而疫情暴发后，这一数值上升到 18.84%，逼近上限值。

分行业来看，受访住宿企业疫情前的员工流失率平均为 14.85%，而疫情后上升到 16.99%；而餐饮行业人员流失的情况更为严重：受访餐饮企业疫情前的员工流失率为 19.03%，疫情后上升到 20.85%。

表 3-1 疫情前后受访企业员工流失率对比

行业	疫情前员工流失率	疫情后员工流失率
总体	16.86%	18.84%
住宿	14.85%	16.99%
餐饮	19.03%	20.85%

调研针对人才流失的原因做出了进一步调查。结果表明，薪资吸引力较低成为导致受访企业员工流失的首要因素，其他两个比较主要的因素还包括“岗位劳动强度大”和“疫情导致企业经营状况不佳”。

疫情大背景导致企业的经营成本不断上升，但经营利润却在下降。员工薪资水平难以得到提升。而饭店行业岗位的特殊性决定了其工作强度与压力高于其他常见服务业岗位。在薪资水平和劳动强度不匹配的情况下，企业极易出现人员流失问题。

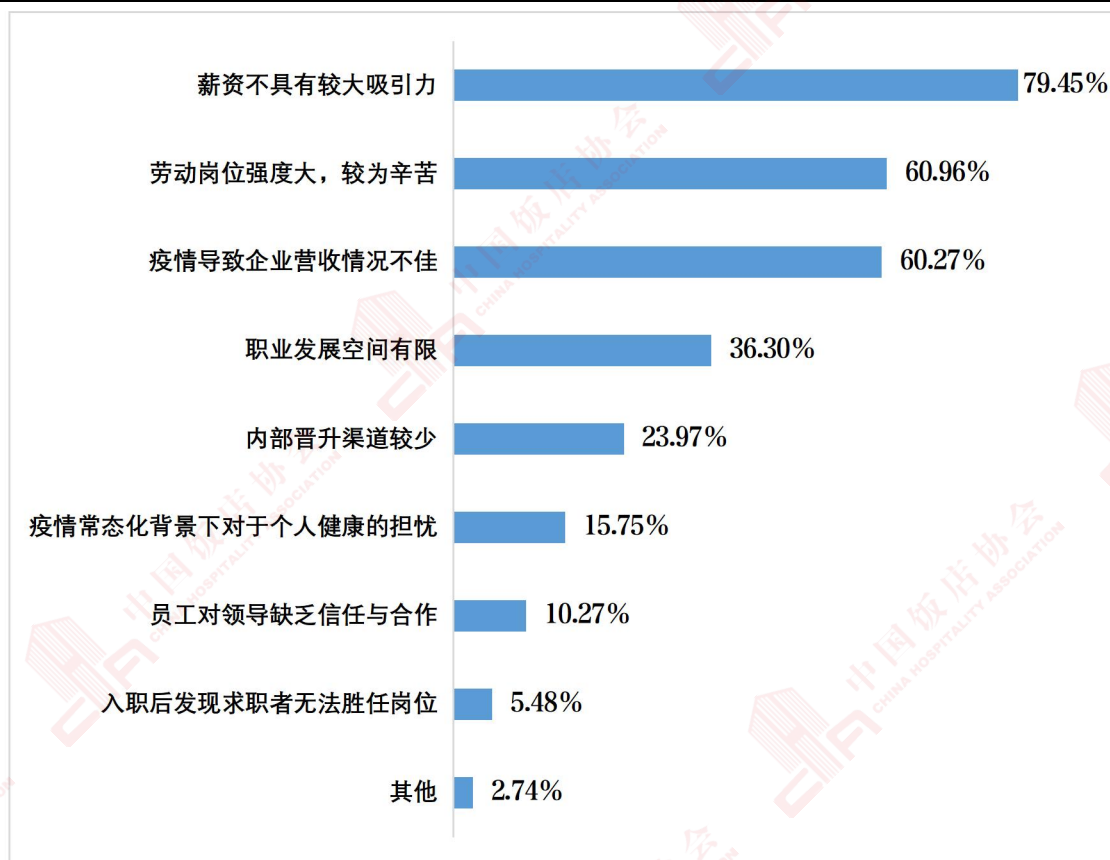


图 3-2 企业员工流失原因（总体情况）

三、新入职毕业生能力不足、过于独立

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。结果表明,“不愿意从事基层工作”是多数受访企业公认的问题,选择这一项所占比重明显高于其他选项;“缺乏职业认同感”“过于自我、缺乏团队合作意识”“实操能力不足”等问题同样突出,成为导致新入职毕业生无法达到企业预期的主要原因。一方面,新入职毕业生对于基层工作较为抵触,但同时实际动手操作能力也有所不足,这种“眼高手低”的情况将成为人才培养过程中的新挑战。同时从调研结果中可以得知,相比于知识掌握的不足来说,企业对于个人综合素质能力更为担忧。

一方面，特殊的历史政策背景导致 Z 世代在早期成长过程中很少经历集体生活，造就了 Z 世代较为独立、自我、个人观念大于集体观念的特点。另一方面，现阶段的课程体系可能未将培养学生的职业认同感作为其中一个重点方向；产教脱节、缺少实践经验的情况导致毕业生无法在进入岗位后尽快适应新身份。

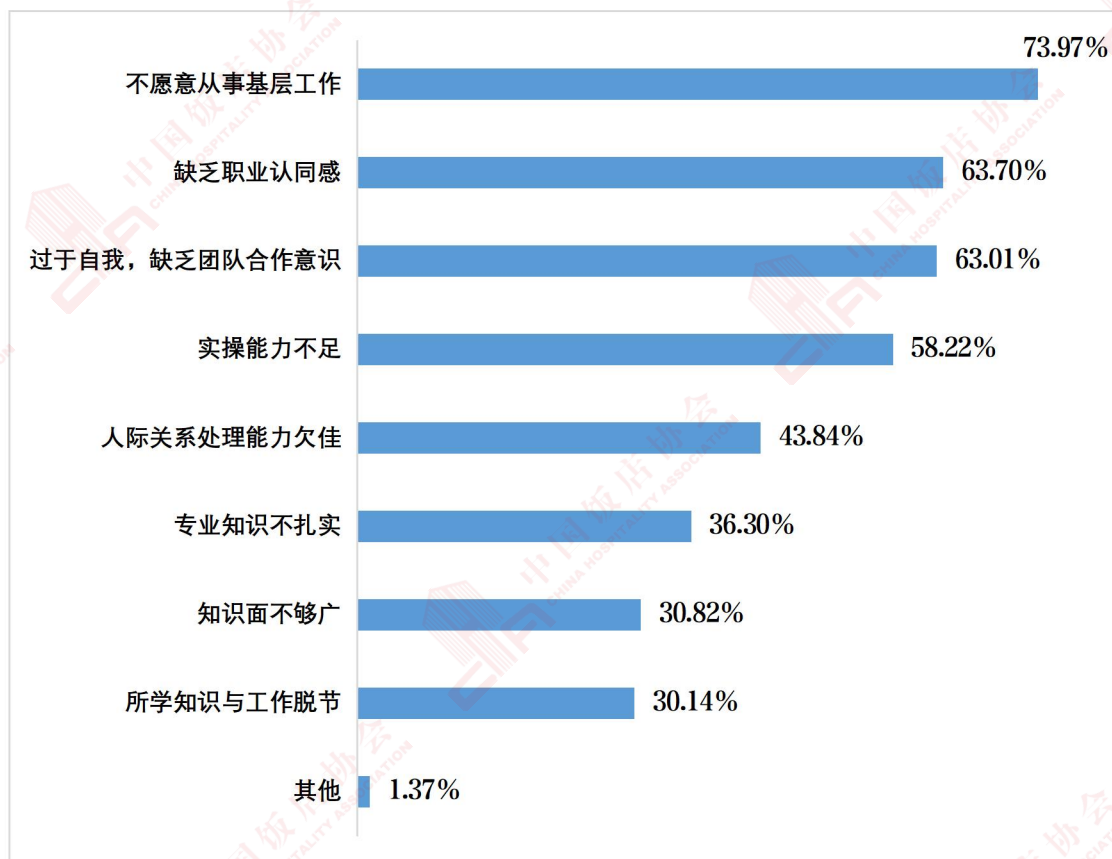


图 3-3 新入职毕业生能力问题

四、本专业就业意愿低迷

调研数据显示，虽然近五成的受访学生表示在毕业后会直接进入工作岗位，然而，具有本专业就业意愿的学生仅为 36.99%，不到四成；表示并不确定其在毕业后会留在所学专业领域进行工作的人数最多，占比达 51.35%，还有 11.66% 的受访学生明确表示不会在所学专业就业。这一结果与 2021 年

开展的调研情况基本一致。

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，“专业发展前景有限”“专业整体收入有限”和“不喜欢当前所学专业”分列前三，成为导致学生放弃本专业就业的突出原因。

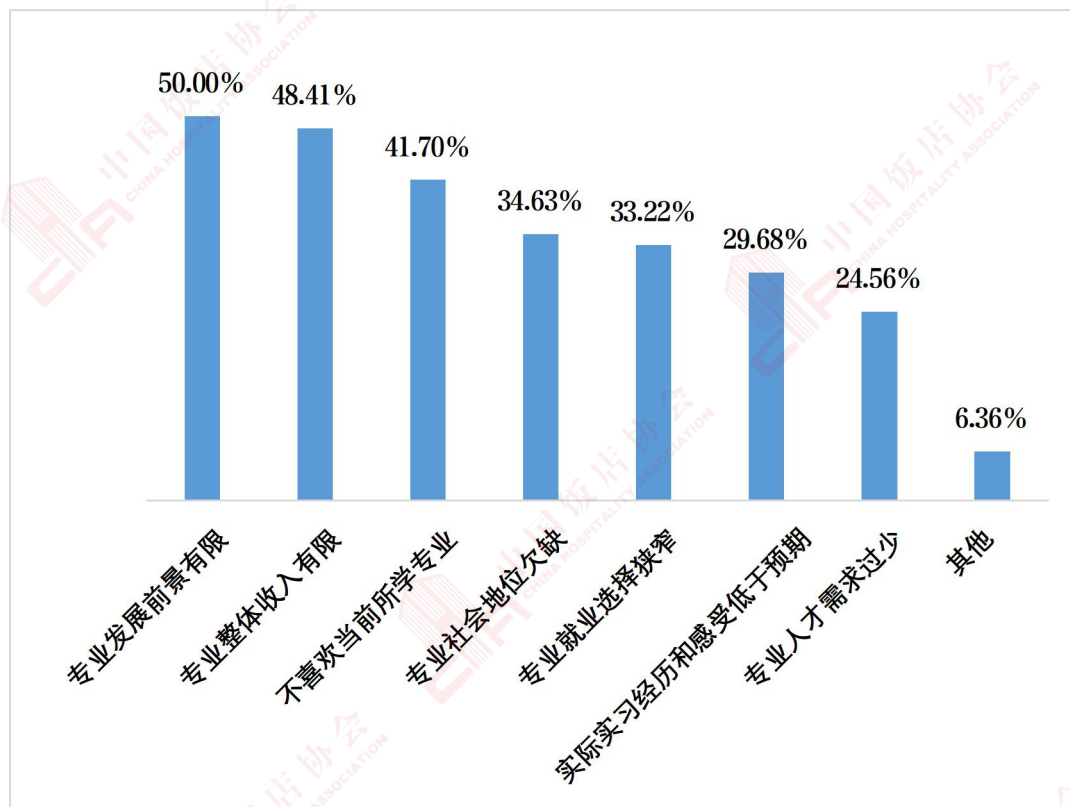


图 3-4 放弃本专业就业的原因

五、校企合作缺乏可持续发展机制

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，绝大多数受访企业已经和院校建立了合作关系，这部分比重达到 87.67%。然而，企业也反馈了在合作项目中出现的各种问题。例如，企业对于实习生能力不足相关的反馈较为明显；同时，未能有效建立

校企交流渠道与平台也成为合作项目中突出的问题之一。现阶段的校企合作缺乏相关可持续发展机制来保证合作项目长期高效开展。

现阶段教育评价主体仍以学校为主，教育及评价标准多沿用学校制定的标准，而产教脱节。而当前关于校企合作相关案例的大学习、大讨论活动寥寥无几，一些尝试开展合作的学校和企业可能无法找到案例和经验进行参考。

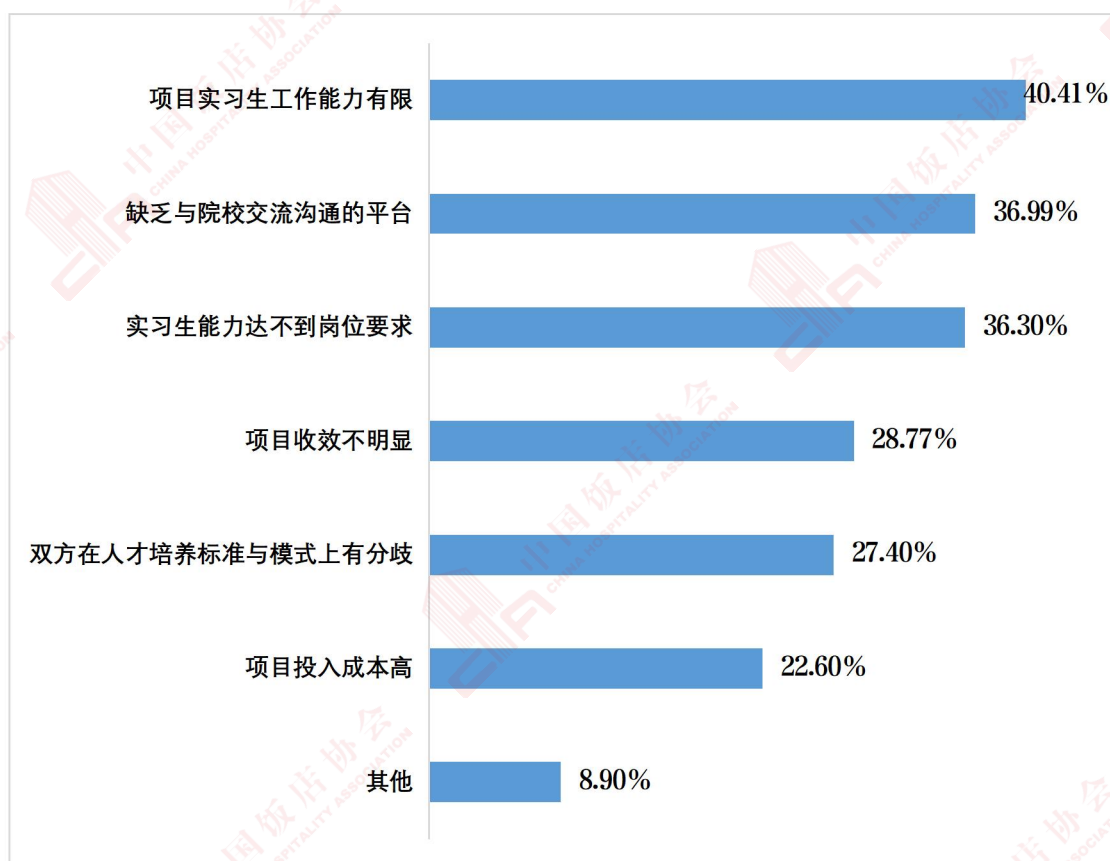


图 3-5 实习合作项目中经常出现的问题

第四章 行业人资发展趋势

一、人员紧缺问题短时间难以解决

中国饭店协会在疫情期间曾对餐饮与住宿企业开展调研，结果显示：用工紧张问题是影响企业发展的极大障碍；而本报告的调研数据显示，受访企业的年均员工流失率在疫情暴发后上升约 2 个百分点，达到 18.84%。尽管企业想方设法提高薪资、降低门槛，可仍然面临巨大的用工缺口。除了传统意义上社会对于服务行业的偏见，一是因为疫情仍在持续，无论是出于个人健康还是发展前景来说，人们选择服务岗的意愿受到负面冲击；二是数字经济造就了许多全新的就业机会和模式，“灵活就业”有机会替代传统的“朝九晚五”式传统选择；三是“Z 世代”的就业观相比于前几代人已发生诸多变化，而其中最大的特点就是流动意愿很强。这些都一定程度上加剧了行业的用工紧张程度。综合而言，短期内行业人员紧缺的情况还无法得到有效缓解。

二、“灵活用工”迎来更多探索者

在固定工和长期工难以招聘的背景下，兼职、临时工、时薪制等灵活岗位，或成为企业缓解用工压力的途径。这并非单纯指设立灵活岗位，而是在此基础上，将一些原有的固定岗位转化为新的灵活岗位，并尝试将某一类岗位的员工结构转化为“灵活人员为主、长期人员为辅”。在服务业更为成熟的西方国家，住宿和餐饮行业普遍通过类似的灵活用工方式缓解人员紧缺的问题。在这种情况下，雇主可依据实际运营情况，与工作者协商每周的工作

时间，并按每天的实际出勤时长计算酬劳；此外，广泛与院校合作也是开展灵活用工的重要途径。通过开展实习项目、吸纳在校生的方式补充一线运营人员，其薪资酬劳按照法律有关规定执行。这一方式对于在旺季需求大量工作人员的企业非常有效。

我国对于探索灵活用工、发展多渠道灵活就业模式也给予了支持和鼓励，并初步出台了相应政策。在用工问题短期难以缓解的背景下，将会有更多的行业企业，更加广泛地探索与实践灵活用工。

三、职教平等化赋能人才培养与产教融合

今年职业教育工作与改革的重点将侧重于“平等化”，即破除体制障碍，将职业教育对标普通高等教育，提升职业教育教学标准，加大职业教育资源投入，通过公平发展的方式破除社会对于职教的偏见和歧视，以期达到职业教育和普通高等教育同级、贯通发展的目标。例如，《教育部 2022 年工作要点》中提到：加快构建中国特色高质量教材体系，遴选建设一批“十四五”职业教育国家规划教材；增强职业教育适应性，引导中职学校多样化发展，稳步发展职业本科教育；加快完善职业教育教师培养培训体系，实施职业院校教师素质提高计划，设立国家级示范培训项目。在 2022 两会期间，众多参会代表也针对职教改革建言献策，如呼吁建立职业教育高考制度、在“普通高等教育”与“职业高等教育”两个教育体系之间建立互认标准的教育评价体系、政府与行校企协同育人推动职教高质量发展等。新修订的《中华人民共和国职业教育法》（以下简称《职教法》）将着力推动和实现职业教育平等化，使之成为“与普通教育同等重要的教育体系”，促进职业教育整体质量全面提升。这将激发社会选择职业教育的意愿和信心，对于培养行业所需的高质量、高素质、高水平专业人才具有重要意义。此外，新修订的《职教

法》在此基础上继续强化“产教融合”理念，明确要发挥企业的重要办学主体作用，鼓励企业与职业院校在招收学生、课程设置、教材开发、教学设计、教学实施等方面联手共建，全力构建“校企双元育人”体系，同时支持社会力量广泛平等地参与职业教育。未来职业教育的产教融合关系，将会由松散走向紧密、由浅层走向深层、由被动走向主动，融合程度将得到全面提升与深化。

四、新型人才和岗位需求攀升

随着行业高质量发展及转型升级的趋势不断加强，人才需求结构也将进一步调整。以餐饮业为例，据中国饭店协会调研数据显示：除传统一线服务岗位外，受访餐饮企业在 2020 年后对于商务运营、平台策划、营销策划、平面设计等新零售相关岗位需求量大增；而在住宿业方面，由于数字技术应用更加广泛、数字化特征更为明显，对于相关技术的操作与管理人员需求也随之产生。报告认为，尽管当下行业对于一线服务运营人员的需求仍高于其他岗位人员，但行业在数字化管理运营、新零售运营等新兴岗位上的需求呈整体上升趋势，新兴细分业态相关专业人才的需求也将快速崛起。

五、多方参与助力职教体系高质量发展

习近平总书记在二十大报告中提出：落实立德树人根本任务，培养德智体美劳全面发展，加快建设高质量教育体系”。为了实现这一目标，需要各方关联主体积极参与、与院校紧密合作，充分发挥社会资源的优势，为人才技能培养提供必要的条件。中国饭店协会将进一步推进“岗课赛证”的融通发展，助力产教融合。首先，协会将推动行业标准与教学标准相对接，为行业培养更多适用性高质量人才奠定基础；其次，协会将和行业优秀企业一道

实现内容开发，联合开发高质量教材、教学配套资源，助力培养双师型教师、产业导师，推动三教改革；最后，协会将通过“会、展、赛、演”等具体形式去落地实现融通发展。

协会将继续积极推进教育部“1+X”职业技能等级证书；继续积极组织行业企业，推进行业新工种申报与职业技能教育的产学研对接；积极举办职业技能竞赛，为行业高技能人才的阶梯化建设贡献力量。在行业人才建设方面，中国饭店协会积极推动X证书试点工作，成功开发《酒店运营管理》（初、中、高级）、《餐饮管理运行》（初、中、高级）6个职业技能等级评价证书，累计申报院校近300所；定期开设“1+X”酒店运营管理和餐饮管理运行师资培训班和考点建设线上说明会；已成功和多所职业院校合作建立职业技能人才实训基地，为职业人才的技能培养提供设备、场地、师资等必要资源。

同时，中国饭店协会还是教育部商业教育教学指导委员会的副主任委员单位、人社部首批康养服务教指委·旅游与酒店专业委员会的主任委员单位，协会副秘书长张翔任教指委委员。今后，协会将积极支持教指委工作，按照规定提供相关支持保障，充分利用行业协会优势，在开展技能人才需求分析、参与教材建设和数字资源建设、指导技工教育和职业培训教学改革与教学实施、组织开展行业企业调研等方面加强同各委员单位精诚合作，共同为技工教育和职业培训高质量发展作出贡献。

六、数字化推动行业人才培养全面转型升级

《二十大报告》中提出，要加快发展数字经济，促进数字经济和实体经济深度融合。数字化是行业集约发展的内在要求，也是真正实现高质量发展的必然要求。近年来，行业数字化发展进程不断加快，推动行业人才培养体系转型升级。2021年3月，教育部印发的《职业教育专业目录（2021年）》

正式将高职类酒店管理专业更名为“酒店管理与数字化运营”，高职类餐饮管理专业更名为“餐饮智能管理”，足见数字化对于人才培养方面的重要影响和深远意义。人才培养数字化，也必然对教学体系、资源等方方面面提出新的要求。为适应这一职教改革潮流，中国饭店协会与杭州绿云签署《数字化育战略合作协议》，将院校教育数字化升级与行业数字化升级相对接，将院校数字化人才培养与行业数字化岗位需求相对接，将院校数字化教学内容更新与行业数字化实践创新相对接，最终助推数字化教育高质量发展，为行业培养高质量数字化人才。

第五章 行业人才培养与发展建议

一、落实创新驱动发展战略、加快行业转型升级

习近平总书记在二十大报告中提到：科技是第一生产力、人才是第一资源、创新是第一动力；要深入实施科教兴国战略、人才强国战略、创新驱动发展战略，开辟发展新领域新赛道，不断发展新动能新优势。

新冠疫情改变了原有的经济发展模式与行业生态，传统业务的生存空间萎缩，行业企业亟需转型升级，开辟新业态、新战场，通过提高营业收入及利润率的方式保证人才培养与建设方面有充足的资金；同时，人才投入最终会转化为可持续发展动力，帮助行业企业继续转型升级，二者是相互促进、相互补充的关系。对于数字化等前沿发展趋势，行业企业应注重相关方面人才的积累与培养，帮助企业加速转型，提升企业盈利能力，借助现代化技术科学配置人力资源获得最大效能、实现降本增效的目标。

二、完善产教融合配套机制

中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》，将“坚持产教融合、校企合作，推动形成产教良性互动、校企优势互补的发展格局”作为推动职教现代化高质量发展的一项重点工作要求。各地教育主体、主管部门及行业企业也积极落实这一要求，广泛开展校企合作项目。然而，缺乏有效的沟通机制，导致项目效果实施不理想、结果低于预期，是常见于校企合作项目中的痛点。这说明，双方在达成合作关系的同时，还需要建立配套的沟通以及评价、考核机制，以统一的标准衡量合

作项目中的成果，将其作为推进合作项目长期开展与可持续发展的动力。一方面，双方应在确定合作项目之前或同时，确立一套长效配套机制，其中包括：畅通的沟通渠道、明确的项目合作目的与时间节点、双方认同的评价与考核体系。在充分交换意见的基础之上，提出符合双方标准的方案；另一方面，可以依托行业组织与协会深厚的行业资源，邀请专家参与到机制建立的过程，集思广益，让机制更加科学、合理、高效。

三、建设多元教学评价体系

2022 年教育部发布的《中国职业教育发展白皮书》指出：政府把职业教育作为与普通教育同等重要的教育类型，不断加大政策供给、创新制度设计，加快建设现代职业教育体系，构建多元办学格局和现代治理体系。中国职业教育实现由参照普通教育办学向相对独立的教育类型转变，进入提质培优、增值赋能新阶段。

评价体系作为教育体系中的重要组成部分，在人才培养中发挥着重要作用。行校企应共同建设多元评价体系，可以有效解决当前普遍存在的产教脱节问题，可以从两个方面考虑：一是将企业定为实习期间的评价主体，校企双方预先建立一个评价机制，并指派企业方面的实习负责人对学生实习期间的表现直接打分，并最终转化为学生实习学分；二是吸纳企业参与制定课程标准与课程资源，优化教学内容，让学生在充分接触实际生产情况的前提下接受职业技能教育，尽可能实现“入职即上岗”的无缝衔接；同时依据当下行业的发展趋势，建议学校增加细分业态相关课程与实操训练（如数字化、电商相关内容），以适应行业需求。

四、重视综合素养培育，推动教培体系高质量发展

习近平总书记在二十大报告中提出：落实立德树人根本任务，培养德智体美劳全面发展，加快建设高质量教育体系”。为落实这一目标，一是要加快课程资源改革建设工作，以当下行业发展情况为依据，适当替换旧内容、增补新内容，推动课程资源体系不断更新、实现高质量发展；二是要加快教学数字化发展工作，入更多信息科技元素，通过线上平台可移动、可交互、更生动的优势，激发学生的兴趣，提高学生在专业学习方面的黏性，同时为学生在疫情期间“停课不停学”的自学模式提供机会；三是要重视人才的综合素质培养，提升学生的职业礼仪素养、团队合作意识与职业认同感。

完善职业教育培训体系，除了需要学校自身加强建设之外，也离不开各方关联主体的积极参与，充分发挥社会资源的优势，协助院校做好体系建设，为人才技能培养提供必要的条件。中国饭店协会积极按照国家部委的工作要求，获批成为第四批社会培训评价组织并成功开发《酒店运营管理》（初、中、高级）、《餐饮管理运行》（初、中、高级）6个职业技能等级评价证书，申报院校超近300所；执行制度宣贯，定期开设“1+X”酒店运营管理和餐饮管理运行师资培训班和考点建设线上说明会；已成功和多所职业院校合作建立职业技能人才实训基地，为职业人才的技能培养提供设备、场地、师资等必要资源。

（报告后附人才培养案例内容）

案例部分

中国饭店业人力资源发展优秀案例（2022）

为赋能行业人才培养，中国饭店协会邀请业内企业和院校总结人才培养与发展等方面的先进做法与突出贡献，并编写典型宣传案例供行业人员与教育部门参考。因篇幅限制，本年度报告最终选取 5 篇案例进行公开展示。案例及报送单位信息如下所示（排名不分先后）：

编号	案例名称	报送单位
1	杭州速派餐饮管理集团有限公司人力资源发展案例	杭州速派餐饮管理集团有限公司
2	基于技能大师工作室下烹饪专业“赛创服”的人才培养——以重庆市经贸中等专业学校为例	重庆市经贸中等专业学校
3	校企合作结硕果，携手同行赢未来——济南鲁能贵和洲际酒店与山东旅游职业学院校企合作纪实	济南鲁能贵和洲际酒店
4	酒店管理专业“现代学徒制”人才培养案例	扬州中瑞酒店职业学院
5	安徽岸香国际控股集团有限公司人力资源发展案例	安徽岸香国际控股集团有限公司

（案例内容自下一页开始）

案例 1

杭州速派餐饮管理集团有限公司人力资源发展案例

杭州速派餐饮管理集团有限公司

【摘要】为认真贯彻企业人才发展战略规划，加快人才的培养、使用，使人才培养工作规范化、制度化，满足企业发展规划对人才的需求，杭州速派坚持“甄才、选才、育才、用才、留才”的人才培养方针，同步推进专业培养和综合培养，实行目标管理策略，有目标、有措施、有责任、有落实，留住人才、培养人才、用好人才，培养专家型的技术人才和综合型的管理人才，造就一批年富力强，扎实肯干的企业人才队伍。

【关键词】人才发展；人才培养；育才；校企合作

一、实施背景

（一）速派集团简介

杭州速派餐饮管理集团有限公司是媒体产业转型的产物，现已发展成为涵盖基地生产、食材配送、中央厨房和食堂托管为一体的综合性团餐企业，真正实现“从基地到餐桌”的全产业链管控，是国内团餐行业的领军企业。

目前，公司在浙江、江苏、河南、江西等地设立多个分子公司，建有 4 个食材种植基地、19 个食材食配送中心、6 大中央厨房和 100 多家托管食堂，业务遍布浙江、江西、河南三省 50 多个县市区，累计为 1000 多家企事业单位和学校，近 100 万人提供综合性团餐服务。

公司始终秉承媒体公信力和社会责任感，注重社会效益和经济效益的双丰收。公司在成立之初就提出“替妈妈照顾你”的口号，不断提升以用户为中心的定制化能力，致力于打造客户、员工、合作伙伴与企业共生共荣的生

态圈。在新的征程上，速派人将始终践行“诚信、责任、专业、合作、乐享和成长”的速派星形价值观，牢记“用团膳让生活更美好”的崇高使命，为实现“成为全球公认的定制化团膳的引领者”而奋勇拼搏，砥砺前行！

（二）速派集团人才培养

速派集团历来重视自身团队建设和专业技术人员的培养和储备。公司现已完成营养及食品工业专家团队、烹饪技术及菜品研发团队、服务及运营专家团队的组建，并聘请了由中国烹饪大师金晓阳教授、中国服务大师吴军卫教授和国家高级营养师张倩教授等专家组成高级顾问团队。

二、主要目标

促进公司各部门员工能力的提升，适应公司跨越式发展的需要。增强公司核心骨干作为导师的荣誉感，提高导师组织管理能力，为培养公司管理干部队伍储备人才。配合员工个人职业发展，开发、留住人才，促进员工与组织共同发展。

三、工作过程

（一）内部师徒制-导师团队

舒国华：国家高级烹饪技师、中国烹饪大师、杭州烹饪名师、浙江烹饪大师。擅长杭帮菜、果蔬雕刻、花式冷热菜的策划烹调，宴会菜谱的构思与主理，厨艺指导与培训，厨房管理及红案作业等。曾以主厨身份接待过多位政界及演艺界名人；多次策划浙商精英宴席菜单；LV2004年登陆杭州，新闻发布会的户外冷餐酒会等等。

张家升：国家高级烹饪一级技师，杭州烹饪名师、浙江烹饪大师、浙江省餐饮业杰出厨师长。

汪平：国家高级厨师，擅长杭帮菜、本帮菜、川湘菜。

叶星：国家高级烹饪师，擅长杭帮菜、川菜、鲁菜等菜肴烹饪。

（二）导师实施对象：烹饪操作员工。

（三）导师制实施方法：

公司实行导师制主要采取“一带五”的方式进行。在辅导期，导师根据集团的培养计划，负责对员工进行岗位培训，掌握并及时向相关部门反馈员工的工作及学习进度和绩效。辅导期每满一个月，部门根据导师工作业绩以及辅导员工的效果进行月度考核，考核结果与月度绩效奖金挂钩。辅导期满后，由导师所在部门负责人及人力资源部对导师工作绩效进行考核，将考核结果与导师奖金挂钩，至此导师工作角色结束。

1. 员工职责：

了解公司的创业历程和发展战略，领会公司企业文化的真谛，认同并融入公司文化中，自觉实践企业的核心价值观念。认真学习公司的各项规章制度，熟悉公司的业务运营流程，并严格遵守执行。虚心接受导师指导与管理，主动与导师沟通，汇报工作进展及学习心得，多向导师及老员工请教，尽快熟悉工作环境。积极参加员工培训，认真学习培训资料。辅导期间每满一个月，员工需填写月度总结并提交给导师和直接上级。

2. 导师职责：

以身作则，对员工进行公司企业文化的引导，使员工尽快融入到企业中；导师应熟悉招聘岗位职责说明书，了解应聘岗位应具备的技能、经验等方面要求；对员工进行工作方法、技能的指导提高其工作能力，解答遇到的问题；了解员工思想动态，正确传达意见，恰当地进行沟通交流，营造良好的工作氛围；推动员工导师制的运作，提出改进的方法和建议；制订《员工辅导计划》及工作安排；掌握其工作及学习绩效，听取其工作汇报，每月不少于1次书面鉴定；对员工的工作质量、工作进度、工作业绩部分负责；对员工综合素质是否适合岗位要求的评估部分负责；有权做出员工在辅导期不适合岗

位的建议。

3. 考核标准

表 1.1 考核标准明细表

类别	项目名称	考核方式	学分
月度工作计划考	月度工作计划考核	导师考核	
理论学习	单位确定	单位组织	
实际操作	单位确定	单位组织	
成果汇报	试用期结束成果汇报	单位组织专家评	

4. 考核结果的应用

表 1.2 考核结果等级分布表

等级	A+	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-
参考 分数段	≥ 98	95-97	90-94	85-89	80-84	75-79	70-74	65-69	60-64

注：员工考核结果不参与单位当年的年度绩效结果排名。

5. 绩效提升

对考核成绩为 C 者，须填写《员工改进计划表》，制定书面改进计划。
《员工改进计划表》由所在部门保留。



图 1.1 拜师仪式现场

四、主要成果

（一）速派校企合作

在与浙江旅游职业技术学院、浙江万向职业技术学院等大专院校建立产学研合作的基础上，经过多年酝酿和筹备，速派集团于 2019 年成立了自己的企业大学——杭州市食匠餐饮职业技能培训学校。学校拥有专业完整的培训体系和雄厚的师资力量，不仅是内部培训基地，更是面向全社会、为行业提供专业化培训服务的窗口。

（二）技能大赛

为了充分展示速派餐饮作为团餐十大品牌的成就和内功、提升员工技艺、传播速派餐饮文化，集团每年定期举办厨艺技能大赛，至今已经举办 13 届。

2019 年 12 月 28 日，速派餐饮在杭州市中策职业学校举办了“益海嘉里·太古”杯速派餐饮第十一届厨艺技能比武活动。参加本次活动有特邀评委餐饮赛事国际级和国家级评委、中国烹饪大师王仁孝先生；浙江省餐饮行

业协会秘书长、中国烹饪大师、国家职业技能竞赛裁判员、全国餐饮业一级评委钱锡宏先生；浙江商业职业技术学院继续教育学院院长、国家级评委、中国烹饪大师范震宇先生；国家一级服务技师、副教授边烨丽女士，国家高级技师、中国面点指导导师、全国职业技能鉴定师、杭州市中策学校的首席面点导师竺明霞女士；特邀嘉宾有益海嘉里食品营销有限公司浙江分公司总经理梁博先生、益海嘉里食品营销有限公司浙江分公司现场工作人员以及速派餐饮领导班子成员、顾问王洪强先生、职能部门工作人员、参赛选手、各门店店长等近 300 人。



图 1.2 厨艺技能竞赛



图 1.3 大赛现场

五、体会与思考

企业核心竞争力本质上是结合战略、人才、管理、技术等基础上形成的保持企业长期竞争优势的能力，获得人才优势是打造企业核心竞争力的关键所在。企业为了获取人才优势，提升核心竞争力，往往会选择大规模的外部招聘，以满足人才的需求，而忽略了内部人力资源的培养和选拔。

校企合作人才培养是学校培养高素质高技能人才的一种有效途径，是深

化产教合作的重要载体，是提高人才培养工作水平的重要内容。关注企业内部人力资源的培养和选拔，实现学校与企业合作共赢的目标，是建立企业内部后备人才梯队管理机制是重要内容。

案例 2

基于技能大师工作室下烹饪专业“赛创服”的人才培养 ——以重庆市经贸中等专业学校为例

刘玉婷、陈刚、舒小兰

重庆市经贸中等专业学校

【摘要】通过引进国家级技能大师，搭建高端化、实战化育人平台，融合“赛创服”育人载体，构建“大师引领、赛创服融合、技能进阶”实践育人体系，培养了大批具有较强实践能力、创新创业精神和可持续发展能力的优秀人才，有效促进烹饪专业人才的培养和社会经济的发展。

【关键词】技能大师；烹饪专业；实践育人

一、实施背景

现代服务业，尤其是餐饮业的发展，对人才的要求日益具体化和专业化。然而，就现阶段来看，烹饪专业的学生技术技能学习表浅、不扎实，缺乏高端化、实战化实践育人平台支撑，专业技能不能很好的胜任相关岗位工作；“竞赛、创业、服务”实践育人载体融合度不高，学生技能不能较好地应用于市场创业和社会服务，技能实用性不强；另外缺乏高技能师资队伍，难以开展高水平技艺技能传承和培养，师资队伍实践育人水平不高。基于实践育人特性，强化学生过硬职业能力培养，将重庆市中等职业学校现代学徒制试点项目、重庆高水平中职学校建设和重庆市双优中职学校建设（中餐烹饪专业 A 类）作为载体，以潘恋国家级技能大师工作室、蒋能首席市级技能大师工作室为平台，以技能竞赛练技、创新创业强技、社会服务精技为主线，遵

循烹饪专业人才技能养成规律，经过实践探索，烹饪专业学生实践能力和人才培养质量显著提升。

二、主要目标

（一）确立烹饪专业学生技能三步进阶曲线

以产教融合、校企合作为基础，通过深入分析职业知识实践性、情境性、默会性和任务逻辑性的特征，树立硬核技能养成理念。将扎实过硬技能养成贯穿于人才培养和职业发展全过程，确定“技能竞赛练技—创新创业强技—社会服务精技”三阶段技能进阶曲线。

（二）贯通“赛、创、服”融合体系

基于烹饪专业人才培养特点，以“练技、强技、精技”技能三步进阶培养学生硬核技能为主线，改革传统的“技能竞赛、创新创业、社会服务”相互隔离、缺乏技能培养贯通式的问题。将硬核技能锤炼与技能竞赛紧密结合起来，将增强专业技能与创新创业竞赛实践结合起来，将练就精湛技能与社会服务专业服务结合起来。形成岗课赛证融通的“三级四维”技能竞赛，专创融合的创新竞赛与实践，以国际高端服务为核心的社会服务融合体系。

（三）大师引领、平台支撑、学徒培养

立足培养高素质技术技能人才，充分发挥潘恋、蒋能大师技能水平高、标准规范高、职业品质工匠精神高等优势。以国家级、市级技能大师工作室为平台，以教师团队建设、实践教学等为核心的人才培养为内容，以校企合作企业为纽带，在企业真实岗位上提升实践技能、培养工匠精神。形成大师引领、平台支撑、学徒培养的实践育人特色。

三、工作过程

（一）引进国家级技能大师，提升高水平实践育人能力

针对烹饪专业缺乏高技能师资队伍、师资队伍实践育人能力不足的问题，学校先后与全国五一劳动奖章获得者、国家技能大师、国家级非物质文化遗产传承人潘恋与重庆市首席技能大师蒋能达成合作，形成了“大师引领、校企混编、师徒结对”的创新教学团队。通过承担实践教学、新教师培养、社会服务等项目，烹饪专业教师团队实践育人能力得到较大提升。



图 2.1 潘恋国家技能大师工作室证书



图 2.2 蒋能市级首席技能大师工作室证书

（二）依托技能大师工作室，搭建高端化、实战化育人平台

针对学生技能学习表浅化、不扎实以及缺乏实践育人平台支撑的问题，学院依托潘恋国家级技能大师工作室、蒋能市级首席技能大师工作室，使中餐烹饪专业学生参与工作室实践任务。同时与重庆顺风 123 餐饮公司和重庆五斗米餐饮有限公司开展学徒制培养，面向面点制作、热菜制作等真实岗位开展实践育人。搭建了高端化、实战化育人平台，增强了学生实践技能和工匠精神。

（三）融合“赛创服”育人载体，强化技能进阶培养

针对实践育人载体未能整合、技能与社会、市场结合不紧密、实用性不强的问题，学院遵循烹饪专业技能培养进阶规律，结合技能竞赛、创新创业和社会服务独有特点。以“练技、强技、精技”为主线，通过实施“岗课赛证融通、校-市-国赛对接”的“三级四维”技能竞赛，专创融合的创新创业

竞赛与实践，以国际高端服务为核心的社会服务。推进技能竞赛、创新创业、社会服务融合衔接，形成了“竞赛练技、创业强技、服务精技”进阶式实践育人体系，提升学生职业核心能力。

四、主要成果

（一）提升了人才培养质量

烹饪专业学生职业技能和人才培养质量明显提升。学生参加职业技能竞赛获得国家级奖项 8 项，市区级竞赛获奖 50 余项，累计有 100 余名学生进入技能大师工作室和参与学徒培养。19 级学生吴立鹏、颜久富等在技能工作室实践期间，创业作品《重庆 Y 小面—全球独创小面智能生产加工设备供应商》荣获第六届中国国际“互联网+”大学生创新创业大赛铜奖。毕业生深受企业欢迎，初次就业率为 98%，对口率为 80% 以上，因毕业生专业技能水平过硬，平均起薪达 3800 元/月，高于重庆市行业平均水平。重庆五斗米餐饮有限公司、重庆顺风 123 餐饮公司等企业评价我校“基于大师工作室的烹饪专业赛创服实践育人”提高了毕业生岗位硬核技能，走上岗位就能为企业创造价值。



图 2.3 学生创新项目获奖证书



图 2.4 学生在重庆市第十二届中等职业学校职业技能大赛上的获奖证书

（二）专业建设取得新成就

通过 5 年建设，中餐烹饪专业在 2018 年被立项为重庆市高水平中职学校立项建设项目专业群重点专业，同时被立项为 2018 年度市级现代学徒制试点项目。2021 年中餐烹饪专业被重庆市教委立项为优质专业建设项目 A 类（唯一烹饪专业 A 类），并于同年成功申报 1 + X 证书试点专业。

（三）社会服务和创新创业能力明显提升

学校师生主动融入地方经济社会发展主战场，协助永川区多家企业开展、菜肴制作、酒店会议服务、餐饮服务共计 300 余人次，得到合作单位和社会大众的广泛好评。其中 2019 年 12 月烹饪专业在重庆中职学校中率先开展“一带一路”美食交流活动。斯里兰卡 SJP 大学⁶选派 5 名学生到校学习 15 天中国美食制作，产生较好的国际影响。以及 2021 年 6 月烹饪专业教师王应参与保障中国-东盟建立对话关系 30 周年特别外长会和澜沧江-湄公河合作第六次外长会的餐饮服务保障工作。创新创业项目立项 5 项，其中 1 项被评选为第六届中国国际“互联网+”大学生创新创业大铜奖，市级创新创业比赛中获得一等奖，多个项目被重庆市教委立项创新创业实践项目。

⁶ 即“斯里贾亚瓦德纳普拉大学”，位于斯里兰卡首都，是斯里兰卡学生人数最多的大学。（编者注）



图 2.5 斯里兰卡学生访学交流



图 2.6 学院教师参与外事会议保障工作证书

（四）经验成效得到广泛推广和应用

主流媒体对成果进行宣传报道。当地主流媒体分别对本成果在人才培养中取得的成就进行报道。成果经验在多所院校推广实践。收效显著；团队成员受邀在各级职业教育研讨会议上交流成果 10 余次；前往重庆市农业机械化学校、贵州遵义重美职业技术学校、重庆科技职业学院、泸州市职业技术学校等多所院校学习交流。

五、体会与思考

技能是强国之基、立业之本，技能人才是支撑中国制造、中国创造的重要力量，建设国家尊重技能、社会崇尚技能、人人享有技能的技能型社会，是国家全面提升经济实力、科技实力、综合国力的发展趋势和必然要求。实践育人作为十大育人体系之一，肩负着教育引导师生在亲身参与中增强实践能力、树立家国情怀的使命。紧扣培养扎实硬核技能，构建“大师引领、赛创服融合、技能进阶”实践育人体系，在培养学生过硬技术技能中具有重要意义

案例 3

校企合作结硕果，携手同行赢未来 ——济南鲁能贵和洲际酒店与山东旅游职业学院校企合作纪实

济南鲁能贵和洲际酒店

【摘要】酒店行业前景广阔，各大高校培养了大量的酒店管理类学生。而酒店行业发展过程中对酒店专业人才的需求，使得探索新时代校企合作模式成为必然。要深化产教融合、校企合作，完善技术技能人才培养，实施“双主体育人”模式。同时，要结合现代学徒制实施方案，实现学校人才培养目标与酒店用人标准有机衔接，从而为整个酒店行业培养可持续发展的专业人才。

【关键词】酒店人才需求；校企合作；洲际英才培养学院；现代学徒制

一、实施背景

（一）酒店行业高离职率对企业、酒店行业长期发展的影响

1. 离职率高；
2. 招聘压力大；
3. 酒店专业管理人才不足；
4. 酒店管理公司、业主公司、以及酒店品牌影响力。

（二）职业学校产教融合校企合作的需要

1. 校企一体化合作办学需求，职业院校现代学徒制试点的推进；
2. 职业院校学生对口岗位实习的需求；
3. 学生自身对综合素质能力提升的需要。

二、主要目标

1. 缓解酒店用工压力，发展酒店多元化用工，增强酒店活力，培养和发展酒店行业人才、后备力量；
2. 与实习生院校进行纵深合作，配合学校完成教学目标；
3. 为学生提供实习就业岗位，提高专业技能和综合能力；
4. 树立酒店行业校企合作典范，为酒店行业长远发展承担应尽责任。

三、工作过程

（一）酒店介绍

济南鲁能贵和洲际酒店是中国绿发集团投资兴建，洲际酒店集团管理的涉外五星级酒店。酒店 2001 年 10 月开业，2017 年 4 月由皇冠假日品牌升级为洲际品牌，始终以优质服务见长，荣获的各类奖项达 100 多个，如福布斯最佳商务酒店、私家地理中国百佳酒店、国家绿色旅游饭店、金叶级酒店、全球最佳服务酒店等顶级国内外奖项。酒店无论从宾客满意度、社交媒体评论，还是平均每房收入，都真正体现了“济南最好的五星级酒店”风范。

（二）院校合作介绍

酒店自 2001 年开业以来，积累了丰富的校企合作经验，与多家院校建立并保持了良好的合作关系。主要合作对象包括山东旅游职业学院、山东商业职业技术学院、山东技师学院、济南技师学院、济南旅游学校、聊城大学等。其中，与山东旅游职业学院的合作历史更为长远。

（三）关于洲际英才学院介绍和集团项目

洲际英才培养学院始建于中国，现已发展到全球 68 个国家，共建立合作项目 1200 余个。该项目是洲际酒店集团与高等学院合作，致力于培养可持续发展的酒店人才。通过行业精英走进校园课堂分享、在校学习国际酒店知识、提供实习与固定职位机会、酒店发展工具包等资源，打造职业之路上

先行一步的人才培养项目。

洲际酒店集团为洲际英才学院提供系统的支持和指导，并与中国青年基金会合作，为成绩优秀的家庭困难学生提供奖学金 6000 元/人/学年（疫情期间 4000 元/人/学年）。同时提供海外实习项目，以及早期职业发展项目——梦想之梯：学员经过 18 个月的系统学习成为经理候选人。另外，洲际酒店集团大力支持合作院校的科研项目，并多次赞助院校主办的职业院校全国技能大赛。

（四）山东旅游职业学院洲际英才学院成立和发展

2007 年 9 月洲际酒店集团与山东旅游职业学院达成合作伙伴关系，洲际酒店集团授予山东旅游职业学院“伙伴学院”称号。

2012 年 11 月，双方签订“洲际英才班”合作协议。济南鲁能贵和洲际酒店对该项目的开展进行具体推进落实，同时支持该项目的酒店还有青岛海尔洲际酒店；山旅学院饭店管理系对英才班项目的开展也给予了大力的支持。

2018 年 10 月，双方进行“洲际英才学院”合作协议续签，并在济南鲁能贵和洲际酒店举办盛大的“洲际英才学院”签约仪式暨 2017 级开班仪式。过去 20 年间来自山东旅游职业学院的在职毕业生共同见证了这一重要时刻。校企合作跨上了一个新台阶。

2016 年山东省职业院校现代学徒制试点项目开启，2019 年酒店成为山东旅游职业学院试点单位，校企协同育人更上一层楼。



图 3.1 “洲际英才班”开班仪式

（五）洲际英才学院项目落地实施——洲际英才班

洲际英才学院除了接受洲际集团的支持外，济南鲁能贵和洲际酒店作为对口酒店，在推进英才班项目的过程中与学院共同承担具体的实施工作：

1. 学员招募：进行校园宣讲，介绍洲际英才班项目、酒店集团和酒店，学生提出申请；参加酒店面试；面试合格的学生加入“洲际英才班”。每一级组织隆重的开班仪式，班级规模 35 人。

2. 联合教学：双方共同确定“洲际英才班”培养目标、制定教学计划、调整课程设置、承担教学任务和保证实践教学的实施，实现教育标准、行业标准和企业标准的有效统一；酒店根据双方达成的教学计划实施课程，包括职业指导、企业文化、酒店礼仪、人际沟通、团队合作、领导能力，及各职能部门运营流程及技能培训等，对学校教学予以补充，确保每学期完成 36 学

时课程；组织新生参观酒店，对酒店的工作环境和标准，以及企业文化进行初步了解；邀请学院老师和英才班学生参与酒店的员工活动，感受企业文化。

3. 顶岗实习阶段：实习生到店时安排酒店授聘的专职师傅，组织欢迎会和拜师仪式。部门入职培训和入职岗位技能培训按计划完成。酒店每月组织实习生沟通会，每两个月收集调查问卷，解决沟通发现的问题；部门主管级以上管理人员每月对 60%以上实习生进行一对一交流谈心。入职三个月制定个人发展计划，部门经理每月跟进计划执行情况；将表现优异的实习生作为部门领班/主管培养发展对象；表现优秀的实习生可作为“梦想之梯”管理培训生候选人。



图 3.2 实习生欢迎会

四、主要成果

自 2007 年成立山东旅游职业学院洲际英才学院以来，校企合作办学成

效显著，对于学院、酒店、以及学生都获益匪浅。

（一）对学生

自 2012 年开设洲际英才班以来，至 2021 年共接收和培养学生 241 人，目前已毕业的学生有 206 人。10 余名学生获得奖学金资助；2 名学生参加马尔代夫实习项目；2 名洲际英才班学生参加梦想之梯项目；4 名英才班毕业学生代表酒店参加 2022 年北京冬奥会后勤保障工作。

（二）对学院

酒店课程的开设，成为学院常规课程的有效补充，提升了教学成效，学生在校期间获得理论和实践的相互验证。专业老师到酒店进行挂岗锻炼、产学研交流，掌握行业最新动态和用人需求，强化了教学课程的实用性、有效性。学校科研项目获得洲际酒店集团的专项资助，帮助老师解决部分科研经费。

（三）对酒店和行业

在校企合作中，收益最大的当数酒店。山东旅游职业学院为酒店输送了大批综合素质优秀的实习生，每年包括饭店管理系学生为主的英才班学生、营养与烹饪系及旅游外语系学生大约 50 名，是目前所有合作院校中向酒店输送实习生最多的学校。学生稳定、融入度高，实习生的年均留任率在 50% 以上，在 2021 年更是达到 60%。酒店目前在职的学院毕业生有 60 余人，包括部门总监，部门经理、主管等，都是酒店和部门的骨干和精英，对于酒店运营和发展贡献巨大。山东旅游职业学院为行业输送了大量可持续发展人才。我们的洲际英才学院作为校企合作的一个缩影，对整个酒店行业的发展也做出了应有的贡献。



图 3.3 2022 年实习生欢迎会

五、体会与思考

济南鲁能贵和洲际酒店 20 年以来为酒店行业以及其他服务行业培养和输送了大量专业性的人才。而今，由于行业的特性，加之新冠肺炎疫情的影响，旅游行业持续动荡对从业人员就业信心产生了极大影响，旅游管理类专业招生、学生毕业后从事专业相关工作形势不容乐观。职业院校产教融合、企业参与到学校的日常教学中，提升在校学生的行业认知和职业素养，成为酒店行业未来持续有力发展的重要举措行动。

酒店行业人才培养任重而道远，从校园开始即提升未来的行业专业化人才还有很多可以开拓的方面，学校、企业、学生三方携手同行共赢未来！

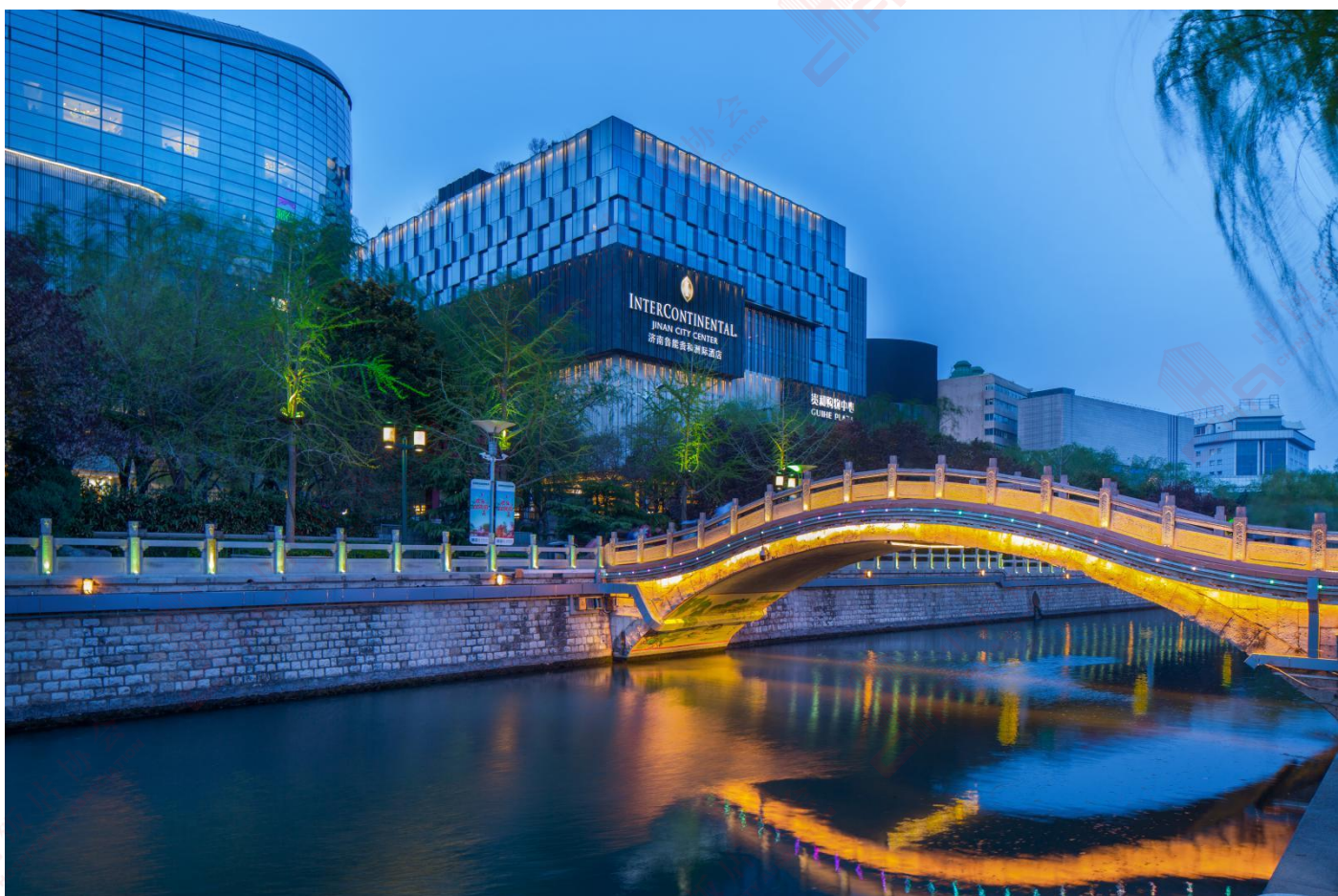


图 3.4 济南鲁能贵和洲际酒店外景

案例 4

酒店管理专业“现代学徒制”人才培养案例

扬州中瑞酒店职业学院

【摘要】我国高等教育事业在素质教育理念下得到革新与优化，酒店管理专业作为当前热门就业行业，专业教学俨然成为高校关注重点。但是纵观当前酒店管理人才培养，普遍存在学生实践能力匮乏的问题，就业期间表现出对岗位的较低适应性。而在酒店管理专业教学中借助现代学徒制教学模式，可以实现对人才培养不足的改进，强化学生综合实践能力。基于此，本文针对现代学徒制应用于酒店管理专业的人才培养实施进行分析研究。

【关键词】酒店管理；人才培养；现代学徒制；实施过程

随着我国酒店行业的迅猛发展，市场对酒店管理人才的要求与标准不断提高。鉴于此，高校须深入认知学生职业综合素质培养的重要性，采取现代学徒制教学来提高人才教育水平，通过对技术技能型人才的培养，为酒店管理行业赋予新的活力。

一、酒店管理专业实施背景

基于国民经济水平的提高，现阶段我国酒店的数量与规模呈现日渐增多的趋势。在此形势下，酒店行业对于酒店管理人才，不管是从数量上还是质量上都提出了新的要求。

（一）酒店管理专业及其行业特点分析

专业的特点受到行业的直接影响，酒店管理专业也因此具备自身独有特色，体现为：（1）具有较强的技术性，并且涉及到诸多领域知识；（2）专业

涉及领域广泛；（3）具备独立性特点，在行业转型升级的背景下，酒店行业管理愈发规范，酒店管理公司成为第三方独立企业。

（二）酒店管理就业特点分析

随着我国酒店规模与数量的增多，促使现阶段行业对酒店管理人才的需求量增大，尤其是针对有良好的职业素养、掌握现代酒店服务技能的人才，成为酒店管理领域的“香饽饽”。

（三）酒店管理人才就业局限分析

做为服务行业，酒店管理行业针对应届毕业生而言存在诸多局限，例如：（1）对应届毕业生的技术水平要求较高，需要毕业生在掌握相应的专业知识以及实践能力；（2）有着较高的人员素质要求。现代企业的用人标准，除了需要具备相关知识、技术之外，还需具备较高的职业道德等素质；（3）应届毕业生在就业初期无法满足岗位的需求，需要企业付出半年或一年的时间进行培训后，方可胜任工作岗位；（4）员工跳槽现象较为严重，当企业在付出大量的培训成本后，毕业生为了谋求更高的经济效益，选择跳槽，这使得企业对应届毕业生的录用存在一定的排斥心理。

二、酒店管理专业现代学徒制主要目标

现代学徒制，以酒店管理行业职业需求为导向，提高人才供给侧和需求侧的匹配度。通过产教融合，将传统学徒技能培训方式与现代职业教育结合起来，在不同的学习环境下完成理论知识和职业技能的传授，让学生在职业技能习得过程中对接行业企业用人标准的一种技术技能型人才培养模式。

主要体现在（1）人才培养过程中行业、企业可以共同参与其中，达到提高人才培养质量的目的；（2）实现对“双证融通”教育的有效推行和开展；（3）帮助高校构建高素质双师型教师队伍；（4）促进高校教育模式、管理

制度、招生制度的创新；（5）推动企业劳动用工的革新。

三、酒店管理专业应用现代学徒制的工作过程

（一）企业与高校合理构建人才培养方案

现代酒店行业发展促使酒店管理专业在人才培养方案上有所突破。在具体人才培养中，酒店管理专业教学需在以往教学内容的基础上合理创新，依据当前行业现状的分析，在传统教学内容之外，合理增设符合现代行业发展的教学内容。与此同时，酒店管理也从以往的单体的酒店管理转变为品牌化的数字管理，促使酒店管理人员的思维模式上的转变。因此，高校需基于现阶段酒店管理的转变，联动行业企业进行专业人才培养层次的加深，强化管理过程化、服务数字化、设备智能化，实现对复合型酒店管理人才的培养。高校联合资深酒店管理企业构建校企联盟，依据校内外实践平台的构建，秉持着共同育人、发展、办学的目标来构建完善且科学的人才培养方案。通过对校企资源的整合，施行现代学徒制人才培养模式，以期人才培养质量的提升，提高酒店管理人才就业率。

（二）企业与高校共同构建师资队伍，组建联合教研室

现阶段高校针对现代学徒制模式的实施，关键在于师资队伍的合理构建。现代学徒制实施过程中要求当前师资队伍的构建必须由高校教师与企业师傅共同组成，构建与现代学徒制相匹配的双导师制。高校需保持与企业的深度合作，构建高质量、高资质双师队伍，为现代学徒制的有效开展提供支撑。与此同时，企业师傅与高校专业教师之间可以进行双向挂职锻炼，在具体教学期间通过横向联、专业建设、互聘互用的方式来进一步完善双师队伍的构建。

另外，依据现状构建校企联合教研室，实现在企业与高校之间构建一个

合作、沟通的枢纽。以联合教研室为基础，构建人才培养方案，实现对理论课程、实践课程、岗位实训、学生评价考核等内容的开发和创新，构建完善的酒店管理专业教学体系。

（三）人才培养机制模式完善构建

酒店管理专业教学任务需要高校教师与企业师傅共同完成，以此构建双师人才培养机制。在具体教学期间，采取项目师徒制的形式实现现代学徒制教学模式的渗透。在当前酒店管理专业教学过程中，理论知识的教学由高校教师负责。高校则负责理实一体，在具体教学过程中借助不同的教学方法实行，由高校教师团队具体负责，其理论课程考核评价为高校及其专业教师负责。实训课程借助项目形式开展，强调实践教学。对于项目的选择，是基于教学内容所模拟的项目任务，也可以是实际项目。在教学中借助教研室，开展小组项目实践教学，小组严格按照行业标准完成任务。此外，在教学期间需秉持着做中学、学中做的原则开展教学，其主要教学导向为岗位核心工作，通过在项目教学期间融合职业标准，来不断强化学生的职业素质与实践能力。

（四）教学质量评价体系完善

要想进一步提升现代学徒制实施效果，需侧重对教学质量评价体系的完善与健全，在具体教学质量评价过程中，将毕业生就业质量、创业成效、就业率、企业满意度等指标纳入其中。与此同时，高校需积极联动合作企业共同进行人才培养质量评价体系的构建，在人才培养质量评价考核过程中聘请企业技术骨干参与其中。在实际质量评价过程中，由企业师傅、高校教师共同评价学生实习成绩的评价，企业师傅需要依据学生在实习期间工作表现情况核定实习成绩。

四、现代学徒制的主要成果

在现代学徒制的实施期间需结合学生具体情况施行工学结合教学方法，在实际工作过程中开展人才培养。明确双师队伍，现代学徒制模式的实施，其主要核心就是工学结合方法的应用，在实际教学中以学生技能提升训练为核心。依据高校人才培养方案，结合对现阶段酒店管理行业对岗位、人才的需求，提炼出酒店管理岗位必须具备的核心技能，以此为基础施行高质量理实一体、工学结合教学方法。教师需明确，教学期间可以依据学生个性特点、学习情况，实施柔性化教学管理，尊重学生的主体位置，积极联动校企共同参与其中，在共同开展课程教学管理的基础上，进行过程管控监督的强化，为高质量酒店管理人才培养奠定基础。

此外，在具体工学结合教学中，可以依据专业特点，将学生小组不同的项目进行细化，强化人才培养质量。所以，企业师傅需依据学生个人喜好、实训情况、专业特点来合力为学生进行岗位划分，通过定岗培训的方式来强化学生实践技能的掌握。



图 4.1 学生实操实训

五、体会与思考

现代学徒制的实施与渗透，是现阶段我国专职教育事业发展的必然趋势，也是专职教育体系建设的主要选择。鉴于此，要想进一步提高工程造价人才培养质量，需依据高校专业教学现状，强化校企合作，采取科学强化措施实现工程造价专业教学与现代学徒制的有机融合，提升毕业生就业率。

案例 5

安徽岸香国际控股集团有限公司人力资源发展案例

安徽岸香国际控股集团有限公司

【摘要】以安徽岸香国际控股集团有限公司的人力资源开发实践为基础，从公司现状着手，聚焦校企合作与产教融合，分析了现代人力资源发展需求，提出了公司在人力资源管理方面的重点并采取了促进提供就业岗位、强化组织管理机制、推动校企长期合作、助力产教深度融合等相关的促进措施，取得了相应的促进作用并获得了一系列发展成果。

【关键词】校企合作、产教融合；人力资源发展

一、实施背景

当前经济形势下，以“大力发展职业教育，服务地方经济建设”为背景，开展校企合作、产教融合新的人才培养模式已成为众多学校与企业不断探索的问题。我公司的总体工作思路是以培养具有创新思想、创新精神、创新能力的高素质适应企业发展的人才为目标，创新产教融合机制，共建实习实训基地，全面提高产教融合的质量，努力开发具有鲜明特色的人力资源开发与管理模式。

二、主要目标

（一）校企合作促进校企共同发展

校企合作促进了职业教育的市场化、社会化，提高了毕业生的就业率，使学生在企业文化的熏陶中，为今后的工作和学习打下良好的基础。通过校企合作，拓展校企合作空间，大力开展企业员工培训。根据企业生存和发展

的具体需求对学生进行培训与培养，实现校企的双赢。

（二）有效地整合社会资源

1. 学校利用现有资源，为企业提供理论支持、师资支持与用工支持，使企业能优先选用所培训的技能人才、减少企业新员工培训的环节、解决了企业用工不足的问题。

2. 企业通过提供实习机会与开放实训基地降低了学校的培养成本，保证了学生专业技能学习与企业经营发展保持同步。

（三）推动课程改革

企业提供人才培训、参与课程研发、管理变革研究等服务，将生产、教学与研发结合起来，一方面可以为企业提供优质人才、创造效益，另一方面可以为教师提供科研平台、为学生提供实习场所。

三、工作过程

（一）抓住时机，响应国家号召促就业

在党和政府的创新、创业政策号召指引下，集团积极拓展门店数量，以一年 15 家门店的发展速度加快发展，目前已在安徽拥有了 135 家连锁分店，创造多业态多类别就业岗位，设立应届毕业生管培路径，为解决就业问题贡献力量。

（二）积极进取，强化组织管理工作

为实现实训基地专人化、专项化、专业化，促进校企合作、深化产教融合，下发了《合肥市职业院校实习实训基地专职人员职务及岗位职责调整通知》，确定职业院校实习实训基地办公室办公成员及岗位职责并进行公示通过。逐年制定年度工作计划，坚定“以合作求生存，以共赢求发展”的信念，把校企合作推向一个新高度。

（三）实践交流，深入校企合作工作

集团始终把企业社会责任的培树、建设工作，放到企业发展过程中的重要位置上，主要体现在以下几点：

1. 全面规范并完善校企合作管理制度。制定了校企合作制度、职业院校师生进企业实践活动安全防护制度、突发事件处置管理制度等，并组织了多场安全防护和突发事件处置演练。

2. 积极开展校企合作。先后与安徽职业技术学院、安徽文达信息工程学院、安徽工业经济职业技术学院、三联学院、合肥职业技术学院、合肥信息技术职业学院、安徽新闻出版职业技术学院、合肥幼儿师范高等专科学校等院校签建立校企合作关系，深入推进了产教融合和党建共建工作。

3. 开展职业院校师生进企业活动。先后接待了安徽职业技术学院、安徽文达信息工程学院、合肥职业技术学院安徽工业经济职业技术学院、合肥信息技术职业学院等院校的师生进企业参观和学习交流，采取理论与实践相结合的方式，提升软技能和理论知识水平从而开拓企业与职业院校的合作前景、拓宽认知从而更好地规划未来的校企合作发展道路。

4. 参与职业院校实习实训基地建设。集团成为安徽电子信息职业技术学院、安徽信息职业技术学院、安徽职业技术学院、安徽警官职业技术学院、合肥职业技术学院的挂牌实习实训基地。2021年6月25日下午，岸香集团公司董事长在安徽职业技术学院举办的“安职大讲堂”第三讲上完成了以“逐浪前行·未来可期”为主题的专题授课，并携集团公司高管与安徽职业技术学院相关领导完成了关于专业课程及实验室建设的洽谈协商工作。

5. 在集团公司内部实际运行实习实训基地相关工作，在集团总部设立实习实训及校企合作办公室专门机构，任命办公室主任、副主任及专员。积极参与申报职业院校专业设置与企业需求对接；采取顶岗实习、工学交替、订单培养、共建专业的人才培养形式参与运营与职业院校专业课程教学的对接

工作。



图 5.1 安徽文达信息工程学院来到企业参观学习和交流



图 5.2 安徽职业技术学院来到企业参观学习和交流

四、主要成果

（一）承办“校长进企业”互动

参与申报并承接现代教育集团组织的职业院校教师暑期进企业实践以及校长进企业学习活动，接待总人数达十人以上。先后接纳了安徽职业技术学院、安徽文达信息职业工程学院教师进企业交流培训。并于 2021 年 10 月 28 日接待合肥市教育局组织的校长进企业活动。促进院校教师专业教学与实训指导能力的提升。

（二）入选省级“产教融合”企业

参与申报省级产教融合型企业并成功入选省级产教融合型企业名录。

（三）订单培养、专业共建

与合作院校签订联合培养协议，建立实习实训基地，校企双方共同制订教学计划、课程设置、实训标准。

（四）教学见习、工学交替

与安徽职业技术学院、安徽城市管理职业学院、合肥财经职业技术学院、安徽电子信息职业技术学院、合肥信息职业技术学院、安徽警官职业技术学院、合肥职业技术学院等院校合作，进行教学见习、工学交替，校企共同规划与实施认知性职业教育，使学生在企业接受职业、工作技能训练，实现理论教学和实习交替。

（五）举行校企合作论坛

为进一步加强与院校的联系，深化人才培养等方面的合作，公司举行了“开放融合”式校企合作论坛，与各院校代表深入探讨职业教育、人才培养、校企合作等内容，进一步增进了解，加强深度沟通，表达了在更广、更深层面合作的意愿，通过合作达到共赢目的。

（六）获得行业鉴定资质

参与合肥市第五批企业职业技能等级认定申请并获得批准开展职业技能等级认定工作。



图 5.3 校企合作实训基地牌匾



图 5.4 配合市妇联组织职业院校学生创业就业培训

五、体会与思考

（一）存在的问题及不足

1. 协会在发挥桥梁与纽带作用方面较为被动

行业协会的存在是企业群体自我意志、联盟和发展的载体，在为企业、行业的发展出谋划策的同时也要主动为企业间以及企业和院校间相互联系搭建平台。

2. 缺乏企业、教师、学生学习交流的信息网络平台

建立一个信息网络平台，可以聚集优质的教育教学资源，如名师讲学、开放优质课程、人文素质课程、职业技能点评、仿真实训资源等，学生可以自主学习交流，向学校老师、企业师傅反应学习问题，老师、企业技术员也可以为学生答疑解惑。

3. 校招生优势明显但稳定性较差

对于企业来说，校招生的成长速度较快，可以为企业补充新鲜血液，有利于企业建设储备人才梯队，但是校招生自我意识普遍较强，不愿被职场规则束缚，对行业尤其是餐饮行业存在歧视心理，出现留人难的问题。

（二）校企合作与产教融合新思路

校企合作要立足本地，与本地职业院校从以下几方面进行深层次的合作：

1. 接受教师参观、调研、从“双师型”教师的培养方面进行合作；
2. 实现资源共享，互派专业人员讲学、企业培训、职业技能培训等方面的合作；
3. 共同参与人才的培养，双方专业技术人员共同开发精品课程和教材，邀请院校专家共同成立专业指导委员会，共同编制和修订人才培养方案等方面的合作；
4. 共同进行技术研究、开发、试验、推广及新产品推介等方面的合作；
5. 推行职业资格证书制度，调动学生参与校企合作的主动性；
6. 合作模式应紧密结合经济发展的形式和需求，适时做出调整，与时俱

进。

校企合作、产教融合是发挥学校与企业各自优势，共同培养社会与市场需要的人才的有效途径，也是促进科技竞争及企业发展的有效手段。今后，我公司要在努力探索校企合作、产教融合新模式的同时，加快完善规章制度，明确企业参与职业教育的职责与义务，推进校企合作与产教融合的持续发展，提高职业技能人才培养质量，更好地为我市经济发展培养更多更好人才。

附录

1. 中国饭店协会简介



中国饭店协会（China Hospitality Association，缩写 CHA）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，党建领导机关是国务院国资委党委，成立于 1994 年 1 月 14 日。中国饭店协会以贯彻落实习近平总书记重要讲话精神和党中央、国务院决策部署，服务国家、服务行业、服务社会、服务群众为己任，搭建政府与行业企业之间的桥梁和纽带，以推动行业高质量发展、服务乡村振兴、促进消费、节粮减损、绿色发展为目标，助力住宿餐饮企业实现数字化、绿色化、品牌化、产业化、标准化的高质量发展。协会构建的四大服务体系是：

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员会主任委员单位，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（www.chinahotel.org.cn）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术，开拓国内、国际市场。

11. 中国饭店业人力资源大会简介

中国饭店业人力资源大会（China Hospitality Human Resources Conference, 缩写“CHHC”）是由中国饭店协会主办的住宿及餐饮行业人力资源发展专项会议。会议集行业透视、报告发布、校企对接、资源展览等项目于一体。与会代表为饭店业头部品牌的人力资源事务总监、饭店业行业协会主要负责人、各大职业院校的校长与学科负责人以及教育产业链从业者；演讲嘉宾阵容由美团、香格里拉、洛桑酒店管理学院、中饭协研究院、洲际酒店等企业和研究机构的专家与代表组成。首届中国饭店业人力资源大会于2022年1月在海南省三亚市举办，会上同时成立中国饭店协会人力资源专业委员会，建立起行校企联结合作专业平台。











III. 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

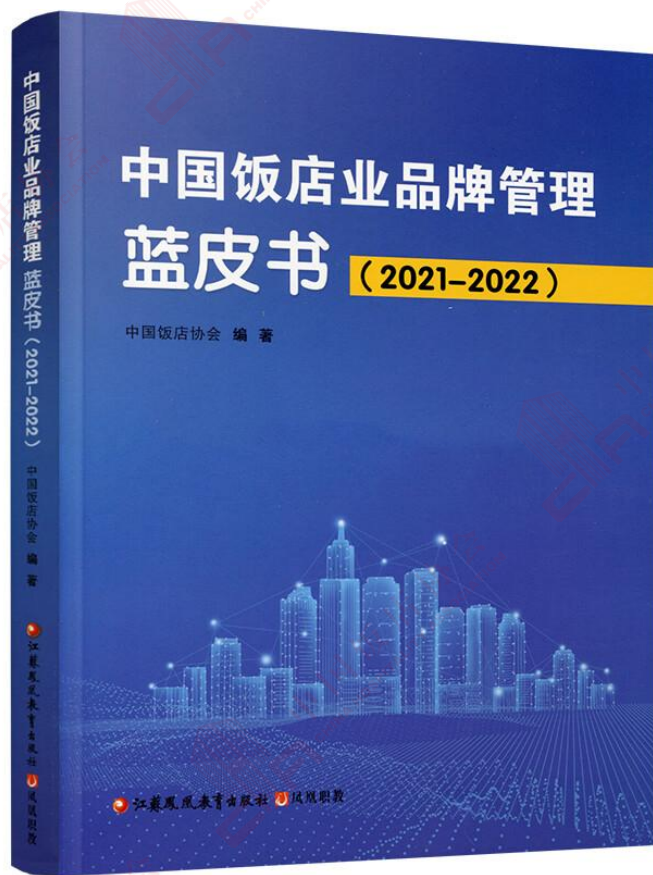
创新、务实、诚信、共享、服务。

IV. 中国饭店协会·首批人社部教指委康养生活服务类委员单位

为深入贯彻习近平总书记关于大力发展技工教育的重要指示精神，国家人力资源和社会保障部于近日公布了《首批技工教育和职业培训教学指导委员会委员人选名单》。技工教育和职业培训教学指导委员会（以下简称教指委）共设置康养生活服务类、智能制造与智能装备类、数字与信息技术类、新能源与交通运输类、现代商贸流通类 5 个类别，围绕服务制造业和实体经济发展需要，对技工院校及职业培训机构探索推进工学一体化技能人才培养模式等教学工作进行研究、咨询、指导、评价和服务。

经过层层筛选，中国饭店协会作为饭店行业全国性社会组织，成为首批人社部教指委康养生活服务类委员单位，我会副秘书长、教育中心副主任张翔任该教指委委员。今后，中国饭店协会将积极支持教指委工作，按照规定提供相关支持保障，充分利用行业协会优势，在开展技能人才需求分析、参与教材建设和数字资源建设、指导技工教育和职业培训教学改革与教学实施、组织开展行业企业调研等方面加强同各委员单位精诚合作，共同为技工教育和职业培训高质量发展作出贡献。

2022 版《中国饭店业品牌管理蓝皮书》 正式出版发行



为帮助行业恢复元气、提振业者经营信心，中国饭店协会在 2021 年发布首版《中国饭店业品牌管理蓝皮书》，在业内引起强烈反响，好评如潮。

2022 年版蓝皮书继续沿袭“品牌报告”“大咖分享”与“创新案例”三章体例。其中，“品牌报告”分为餐饮与住宿两大板块，通过中国饭店协会多份权威、详实的数据报告，从宏观角度勾勒出行业发展情况，针对重点细分业态进行解析，洞察行业发展风向；“大咖分享”和“创新案例”部分邀请到饭店行业 30 余位专家和精英分享他们的成功经验与体会，为业内人士开阔视野、指明发展方向，在探寻发展思路、规划发展蓝图方面拥有重要参

考价值。

新版蓝皮书已面向大众公开发售！您可扫描下方二维码跳转至商城页面进行购买。一次性购买 10 本（含）以上享受优惠折扣，请您发送电子邮件至 chaei-meeting@163.com 进行咨询。



扫码进入《中国饭店业品牌管理蓝皮书 2020-2021》天猫商城页面

（请使用天猫或淘宝 APP 扫码）