

校企协同视域下《前厅服务与数字化运营》 课程的数字化改革与实践

张潇月

(云南农业职业技术学院云安农文旅产业学院, 云南安宁, 650300)

版权说明：本文是根据知识共享署名 - 非商业性使用 4.0 国际许可协议进行发布的开放获取文章。允许以任何方式分享与复制，只需要注明原作者和文章来源，并禁止将其用于商业目的。

摘要：在职业教育产教融合与适应产业数字化转型的背景下，职业教育课程数字化改革成为推动产教深度融合的关键路径。本研究基于校企产教融合的视角，以酒店管理与数字化运营专业的《前厅服务与数字化运营》课程来开展数字化改革与实践探索。研究采用文献综述法与案例研究法，校企合作深度协同育人的“四共机制”模式，以“1+3+N”的模块化的教学模式重构前厅课程内容，并建立“五维螺旋”动态评价体系。实践表明，课程内容的有效提升课程与行业人才需求的匹配度，增强了学生的前厅岗位实操能力、数字化运营能力和综合素养，也为高职院校相关课程的数字化转型提供了理论参考与实践范式。

关键词：校企协同；课程改革；产教融合；高职课程

DOI: <https://doi.org/10.62177/apesd.v1i4.748>

一、改革背景

培育发展新质生产力，适应区域重点产业数字化转型需求，是当前我国职业教育改革和产业升级的核心战略^[1]。近年来，国家相继出台多项政策，为职业教育深化产教融合、推动课程数字化转型提供了坚实的政策支撑。2021 年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》，明确提出要深化校企合作，推动行业龙头企业深度参与职业教育专业规划、课程设置、教材开发、教学设计、教学实施^[2]，强化职业教育与产业发展的协同性。教育部、财政部联合印发《关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划（2025-2029 年）的通知》，进一步强调“校企共建课程开发中心，对接企业岗位标准，推动专业课程数字化改造，课程内容与行业认证标准紧密衔接，确保人才培养与岗位需求精准匹配。为职业院校课程改革指明了方向，也为本课题明确了政策依据。

二、文献综述

当前国内关于前厅部门岗位的课程体系研究主要呈现两个特点：一是仍聚焦于传统前厅基础服务与运营能力的培养，课程内容尚未充分融入数字化运营要素；是研究多集中在“岗课赛证”融通模式的探索上，

对校企深度协同的课程共建路径探索较为欠缺^[2]。有学者指出高职院校的本门课程普遍缺乏数字资源,教学内容偏理论结构,且与酒店行业需求脱离,评价方式较为单一,难以体现学生个性化培养^[3]。而在酒店行业数字化运营转型背景下,前厅课程应与时俱进地,围绕行业诉求推进三教改革,重构教学三维目标,教学方法数字化^[4]。前厅相关课程创建应基于“工作过程系统化”为目标,按照“情境教学,校企共建”的模式,校企双方共同进行职业化教学设计^[5]。就《前厅服务与数字化运营》课程而言,校企协同的数字化改革路径尚未明晰,尚未形成涵盖课程目标、内容体系、教学方法、评价机制的系统性理论框架,难以有效指导课程改革与实践指导,本研究也填补前厅课程数字化转型的研究空白。

三、酒店行业人才需求

(一) 知识维度

在知识维度需求方面,职业礼仪知识成为企业最为看重的“门槛级”要求,尤其是酒店/餐饮产品前厅服务知识、客户关系管理,其次专业理论知识也备受重视。企业对职业礼仪知识的高度关注,反映出酒店行业对服务质量和形象的重视,员工良好的职业礼仪能够直接提升客户体验。

(二) 能力维度

酒店企业对于酒店员工的学习能力、沟通和表达能力、环境适应能力、抗压能力和专业实操能力,经过数据调,这五个能力是企业选拔员工和员工晋升最核心的能力。这些能力与酒店行业的工作性质和特点密切相关,要求员工能够快速学习新知识、与客户和团队有效沟通、适应不同工作环境和应对高强度工作压力,同时具备扎实的专业实操技能^[6]。值得注意的是,毕业院校、学历水平和外语能力等传统因素在企业考量中的重要性相对较低,这表明企业更加注重员工的实际能力和综合素质。

(三) 素养维度

通过向酒店人力资源部发放问卷调研,发现酒店对于员工的团队合作意识、思想道德、服务意识和身心健康是酒店企业在素养维度重点关注的项目。酒店行业作为服务行业,团队协作至关重要,员工良好的思想道德品质和服务意识能够确保为客户提供优质服务,而身心健康则是员工保持工作状态和效率的基础。

四、数字化改革的具体措施

(一) 构建“四共机制”实现校企协同深度育人

以现代学徒制为核心,基于行业人才需求、岗位标准,与企业建立“共定标准、共建资源、共管教学、共评质量”的协同机制:

共定标准:对标行业岗位标准、人才需求,校企联合开发专业核心课课程标准、课程大纲、课程内容、学徒制培养规格以及项目式任务型活页式教材,共同推进数字化实训基地建设,确保人才培养目标与行业岗位要求一致。

共建资源:校企共同开发数字化教学资源,包括智慧前厅实训室、在线精品课程、行业真实案例库等,融入行业最新数字化工具(如国内行业常用的西软酒店管理系统、绿云酒店管理系统等,增加前厅服务、客户关系、投诉处理等模块知识技能试题库,动态巩固学生的理论知识能力。

共管教学:建立双师互选制度与考核标准,推行“双导师制”,企业导师参与教学设计、授课与实训指导,学校教师与企业人员共同实施模块化教学,且要合理分配教师的薪酬与课时,保证课程能够同时拥有企业导师和校内教师参与。

共评质量:建立专业校企合作委员会,优先聘请行业内专业、院校专家等组建领导小组班子,对教学

过程与学习成果进行形成性评价，打破传统单一笔试评价模式，构建多维度、过程性、动态化的评价机制，保评价科学化、精准化，全方位评估学生学习效果。

（二）“1+3+N” 模块化为核心重构前厅课程内容，融通岗课赛证

以酒店行业人才需求为导向，构建弹性化、模块化的前厅课程内容体系，1 个核心标准：以酒店行业前厅服务岗位标准和工作任务为核心，3 个核心模块：基础服务模块：涵盖职业礼仪、客户关系管理、前厅服务流程、客诉处理等基础知识核心知识；前厅数字化运营技能模块：融入客史档案统计分析、前厅数字化营销、在线 OTA 管理等数字化技能；酒店管理系统与智能设备运用模块：重点训练学生 PMS 系统、CRM 系统、WPS 等行业常用软件，以及服务机器人、自助入住登记机等智能化设备使用。

N 个拓展学习模块：根据学生学情差异和个性化发展需求，设置“岗课赛证”融通项目，如行业认证（如酒店数字化运营师）、技能竞赛单元、企业真实项目实践等。

五、结语

本研究通过推动《前厅服务与数字化运营》课程与产业的深度协同，构建校企联合育人机制实质内容，提出课程内容重构路径，动态匹配酒店行业最新技术、岗位标准及人才需求。在具体的课程建设中将依托校企共建课程开发团队、实训基地及师资队伍，将行业真实项目、数字化工具（如 PMS 酒店管理系统、收益管理软件等）融入教学，使学生在学

习过程中同步掌握理论知识与实践技能。为酒店业输送高素质技术技能数字化人才，也为职业教育产教融合提供可复制的实践经验，助力区域服务业高质量发展。

利益冲突

作者声明，在发表本文方面不存在任何利益冲突。

参考文献

- [1] 陈坚林. 数智赋能背景下外语教师数字化教学能力构建研究 [J]. 上海理工大学学报 (社会科学版), 2025, 47(1): 7-14.
- [2] 蔡兴壮. 教育数字化转型期高职院校青年教师数字胜任力提升路径研究 [J]. 院校治理, 2025(17): 83-86.
- [3] 杜卉. 教育数字化转型下高职青年教师数字素养提升探索——以教学能力比赛为抓手 [J]. 现代商贸工业, 2025(4): 301-304.
- [4] 罗莉婷. 教育数字化转型背景下高职院校青年教师培养路径研究 [J]. 科技风, 2025(2): 45-51.
- [5] 全快. 数字化环境下高校青年教师的信息化教学能力建设与研究 [J]. 教育信息化论坛, 2020(1): 6-7.
- [6] 于洪洋. 数字化时代高校青年教师数字素养内涵、要素及养成 [J]. 泰山学院学报, 2023, 45(1): 128-133.
- [7] 王玲丽. 数字时代下高职院校青年教师数字素养提升路径探究 [J]. 好家长, 2024(2): 51-54.
- [8] 刘博, 张馨, 赵婧昱. 数字化时代高校青年教师课堂教学能力提升路径探索 [J]. 教育现代化, 2025(17): 32-35.