

北京市北京饭店有限责任公司
参与高等职业教育人才培养年度报告
(2025 年度)

北京市北京饭店有限责任公司

石家庄铁路职业技术学院

二〇二五年十二月



一、企业简介

北京饭店始建于1900年，是隶属于首旅集团旗下的国企酒店，一座历史悠久的大型豪华五星级饭店。位于北京市东城区东长安街33号，东接王府井商业区，西临天安门广场与故宫，是承载着酒店功能与特殊政治使命双重角色的五星级酒店。其建筑群由中、西、东三幢大楼组成，分别建于1917年、1954年和1974年，总客房量近600间，曾承办1949年新中国开国第一宴，2008年成为北京奥运会奥林匹克大家庭总部饭店。饭店连续多年获得美国优质服务科学会五星钻石奖，入选中国20世纪建筑遗产名录

饭店拥有规格各异的客房600余间，经营着咖啡厅、中华礼仪厅、谭家菜餐厅、日餐厅、北京厅等各式各样、大小不同的餐厅及会议厅。现代化的酒店会议设施及服务为宾客商务会谈和宴请提供了更加广泛的空间，为举办从几人至千人的高档国际会议、宴会、大型演出、新闻发布会、时装表演及展览提供了理想的场所。

北京饭店既承载着酒店的功能性，又承载着特殊的政治性，连续多年承接“全国两会”等大型政治任务，已经连续多年荣获了由美国优质服务科学会颁发的“五星钻石奖”。作为2008年奥运会“奥运大家庭总部饭店”以及历年“全国两会”等重大政治任务的核心接待单位，北京饭店兼具卓越的市场服务功能与特殊的政治接待使命。这种双重属性决定了其对人才的要求远超普通商业酒店。饭店需要一支政治可靠、业务精通、作风过硬、形象良好的专业化

服务团队，能够代表国家形象，提供符合国际最高标准、彰显中华文化特色的“国宾级”服务。自主培养和储备这样的人才，是北京饭店基业长青、履行政治社会责任的战略核心。

二、参与办学情况

（一）资源整合、共育英才

面对产业升级和新技术变革，国家积极推进职业教育改革，强调“深化产教融合、校企合作”，倡导“工学结合、知行合一”。酒店管理与数字化运营专业作为对接现代服务业的重要专业，其建设与发展必须紧密贴合行业前沿动态和实际岗位需求。酒店管理与数字化运营专业通过与北京饭店这样的行业标杆合作，将真实的产业标准、先进的技术应用、鲜活的企业案例引入教学全过程，打破校园与职场的壁垒，提升专业建设的针对性和人才培养的适应性，实现教育链、人才链与产业链、创新链的有机衔接。基于共同的战略需求与发展愿景，北京饭店与相关院校开启了深度校企合作的探索之旅，致力于构建一个“人才共育、过程共管、成果共享、责任共担”的紧密型合作共同体。



图 1：校企协同育人

（二）优势互补 打造平台

与企业共建集实践教学、岗位实习、培训服务等多位一体的校外实习实训平台。打造符合现代化的中餐厅、西餐厅、宴会厅、政务服务中心等6个校外实训中心，满足酒店管理与数字化运营、高速铁路客运服务、空中乘务、会展策划与管理等专业学生的集中实践教学、岗位实习等实践学习路径。同时，每年为学院提供不少于30个毕业实习和就业的岗位，企业成为专业发展和人才培养的重要平台。学院派出专业教师到企业担任实践导师，参与企业服务和管理工作，促使教师能够将实践经验融入教学，推动教学改革，进一步提升教学质量与水平。

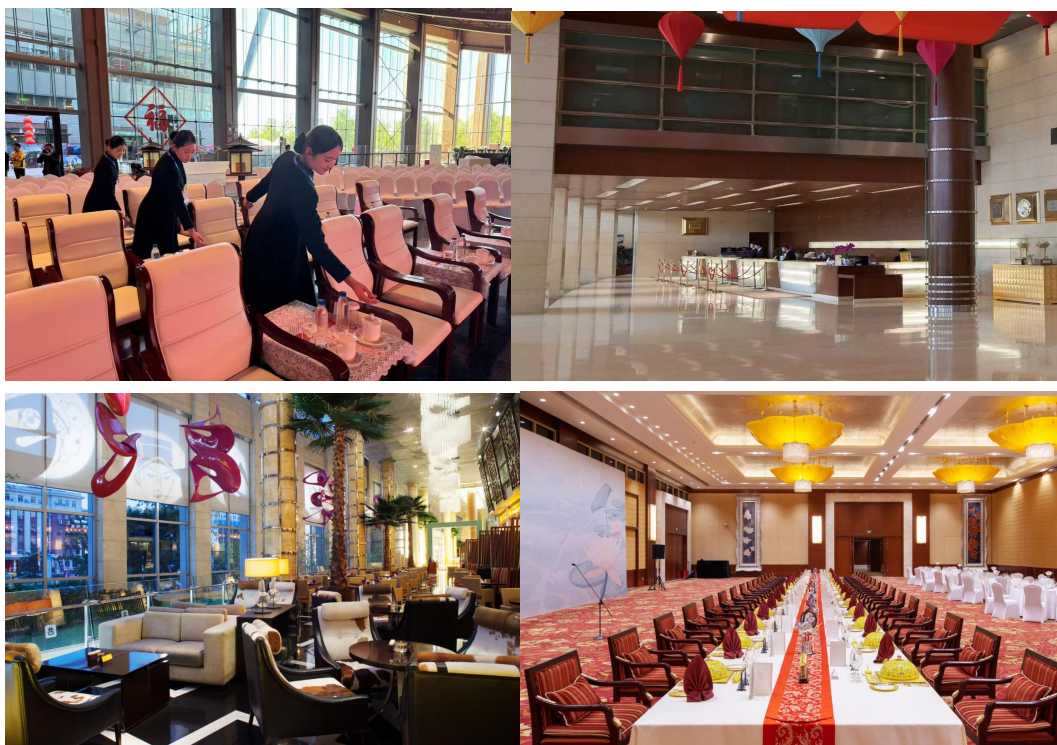


图 2： 校外实训中心

三、资源投入情况

（一）人力投入

北京饭店选派技术骨干和部门技术能手参与专业教学工作主要包括：

1. 兼职讲师：选派酒店资深管理者（如前厅经理、餐饮总监、客房部主管）、技术骨干（如资深厨师、宴会策划师）到学院授课，主讲实操性强的课程（如前厅服务与管理、客房运营、餐饮宴会设计），弥补学院教师行业实操经验短板。



图 3：校企共享师资

2.实训导师：学院学生到酒店实习时，酒店为每位学生配备专属导师（多为酒店优秀员工），负责日常实操教学、岗位带教，解决学生从课堂到岗位的衔接问题。

3.考核评审员：参与学院技能大赛、毕业设计、实训考核的评审工作，比如酒店人力资源总监担任学院酒店管理技能大赛评委，按行业标准打分，确保考核贴合岗位需求。

（二）资源投入

1.硬件资源：

开放酒店作为校外实训基地：免费开放酒店前厅、客房、餐饮

等核心部门，作为学院学生的校外实训、见习场地，让学生沉浸式体验真实岗位环境。

2. 教学物资捐赠

捐赠酒店内部培训手册、行业标准文件、最新岗位操作规范（如智慧酒店智能设备操作手册），补充学院教学资料。

3. 软件资源

共建课程体系：酒店与学院共同制定酒店管理专业课程大纲，将酒店岗位能力要求（如服务礼仪、应急处理、客户沟通）融入课程，确保课程适配岗位需求。

输出行业标准：把酒店的服务标准、运营标准（如五星酒店服务流程、食品安全标准）转化为教学标准，让学生在校就掌握行业规范。

四、参与教育教学

（一）“五位一体”协同育人

经过多年的探索与实践，学院与北京饭店逐步形成了以“资源整合为基础、需求导向为牵引、课程共建为核心、教材共编为支撑、师资共享为保障”的“五位一体”校企协同育人创新体系。双方超越传统的、松散的实习基地合作模式，共同投入资源，打造了深度融合的“酒店管理产教融合生产性实训基地”。该基地并非简单的学生实习场所，而是集“教学、培训、生产、研发、鉴定”功能于

一体的实体化运营平台。

1.空间共建：在饭店内划设专属教学与实践区域，模拟前厅、客房、中西餐厅、会议中心等真实工作场景，并配备先进的教学设备与数字化管理系统，使实训环境与真实职场无缝对接。

2.管理共治：成立由校企双方主要领导牵头的“产教融合指导委员会”，定期召开联席会议，共同制定合作规划、审定人才培养方案、协调资源配置、评估合作成效。饭店相关部门负责人深度参与专业建设指导委员会工作。

3.运营共担：基地在承担教学任务的同时，也实际运营部分对客服务项目（如特定餐厅时段、会议服务等），学生在企业导师和专任教师双重指导下，完成真实的生产任务，创造经济价值的同时获得“真刀真枪”的实战经验。

（二）需求导向、精研课程

借助现场工程师项目、行业认知实训等项目将岗位核心课程《前厅服务与管理》、《餐饮服务与管理》等课程以项目嵌入企业教学，由企业师傅完成岗位实践技能教学、考核等工作。以课程为依托，学生在真实工作场景完成真实的工作项目，强化学生技能水平，人才培养质量显著提升。教学过程创新：从“课堂中心”到“场景中心” 教学实施过程彻底改变“教师讲、学生听”的传统模式，将课堂延伸到北京饭店的真实运营场景。例如，《餐饮服务与管理》课程中“国宴服务”章节，由饭店宴会部总监在国宴厅现场教

学；《客房服务与管理》中“总统套房管理与服务”章节，在饭店总统套房实地讲解。

与北京饭店将全国两会等政务接待服务方案、酒店行业评价规范制定等真实项目转化为教学任务，校企共同将教学任务和课程进行匹配，以校内理论学习为基础打造基本素养，企业实践为提升，熟练行业规范和技能，以酒店接待任务为依托成就技能型人才，实现课程的闭环培养。



图 4： 两会等政务志愿者服务

（三）多元开发，共建教材

校企共建教材，以酒店管理专业通用课程《职业素养与礼仪》、专业核心课程《酒店服务英语》《前厅服务与管理》等课程为依托，通过真实业务场景转化、技术模块动态更新（如活页机制）、行业标准反哺（如国家规范教材），推动人才培养与产业升级同频共振。联合开发《酒店客房服务与数字化运营》活页式教材，嵌入智能房控系统操作指南、收益管理模型等企业真实案例，实现“场景化知识模块+行业标准”双融合。

（四）教学改革 动态更新

推动课程与岗位深度对接 校企合作的核心落脚点在于教学改革。双方以岗位真实需求为导向，对课程体系、教学内容、教学方法进行了系统性重构。从“学科体系”到“工作体系”打破原有以学科知识逻辑构建的课程体系，围绕高端政务服务核心岗位（如前厅管家、政务接待、高级宴会服务、客户关系经理等）的典型工作任务，重新序化、整合课程内容。

将“现场工程师项目”、“全国两会接待服务方案制定”、“大型国际会议VIP动线设计”等真实企业项目，作为《前厅服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《酒店数字化营销》等核心课程的综合性实践教学模块。课程考核不再局限于试卷，而是以项目方案、执行报告、客户反馈等作为重要评价依据。

将北京饭店内部多年沉淀的《政务接待服务标准手册》、《服务质量检查清单》、《应急处理预案库》等，经过教学化处理后，转化为活页化的教学资料和实训指导书，确保教学内容与行业顶尖标准同步。建立课程内容动态调整机制。每年合作双方共同分析上一年度重大接待任务中的新情况、新挑战、新技术应用，将其转化为新的教学案例和知识点，及时更新到课程中，确保教学内容的先进性与前瞻性。

（五）评价体系 校企协同

建立由校企双方共同参与，贯穿人才培养全过程，涵盖知识、技能、素养多维度的发展性评价体系。通过“评价主体多元、评价

方式多样、评价内容全面”实现教学评价的真实有效。

1.评价主体多元：学生的学业评价，不仅由校内教师给出，企业导师、服务对象（在获得许可和脱敏情况下）、项目团队成员均参与评价。

2.评价方式多样：采用实操考核、项目答辩、案例分析、服务档案评价、360 度评估等多种方式。

3.评价内容全面：既评价专业技能掌握程度，也评价职业素养（如责任心、纪律性、协作精神）、文化理解力、创新思维和可持续发展能力。特别是在重大政治任务服务中的表现，顾客反馈成为评价学生综合素质的关键指标。

五、校企融合成果多

（一）人才培养质量显著提升

1.学生竞争力强：近 3 年酒店管理与数字化运营专业毕业生就业率连续多年保持 100%，其中进入北京饭店及首旅集团旗下其他高端酒店就业的比例超过 30%，起薪和晋升速度明显高于行业平均水平。毕业生以“政治素质高、专业技能硬、适应岗位快、发展后劲足”受到用人单位广泛好评。

2.大赛成绩斐然：学生在各级职业技能大赛中屡获大奖，证明了其扎实的技能功底和卓越的综合素质。

3.服务国家战略：累计超过 100 人次的学生，通过项目参与全

国两会后勤保障服务，以“准职业人”的身份圆满完成了这项光荣而艰巨的政治任务，获得了有关方面的高度赞誉，实现了“在服务中学习，在奉献中成长”。

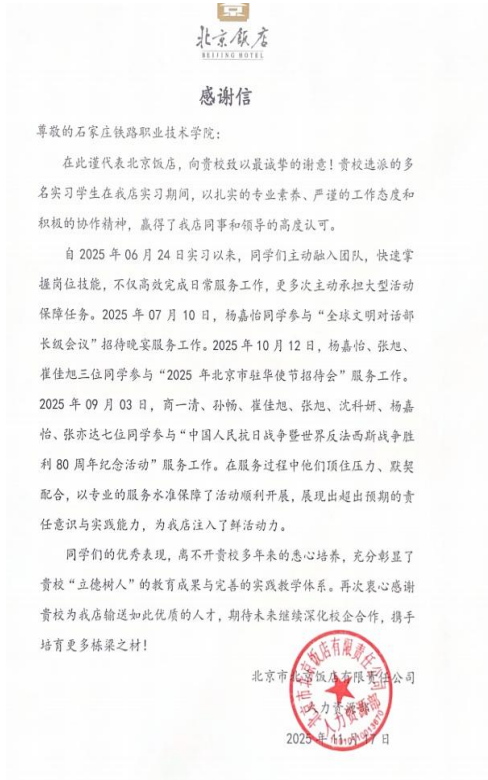


图 5： 企业发来的感谢信和锦旗

（二）企业受益与产业发展

- 1.稳定人才供给：为企业量身定制、前置培养了一批认同企业文化、熟悉企业标准、具备强大即战力的后备人才，有效缓解了高端政务服务人才短缺压力，优化了人才队伍结构。
- 2.提升服务品质：院校师生的参与，为企业带来了新的视角和活力。学生在实践中提出的一些创新性建议被企业采纳，优化了服务流程。校企联合研发的项目也有力支撑了企业的数字化转型升级。

3.赋能行业标准：校企合作中形成的课程、教材、培训体系，部分已上升为行业培训标准或首旅集团内部标准，通过集团辐射到更多成员酒店，发挥了标杆企业的引领作用。

（三）学校专业建设与社会服务

1.专业品牌凸显：该合作模式极大地提升了合作酒店管理与数字化运营专业的知名度与影响力，使其成为区域乃至全国培养高端酒店服务人才的特色高地，招生吸引力显著增强。

2.教学成果丰硕：产出了一批高水平的活页教材、实训案例库、在线开放课程等教学资源，获得各种奖励和荣誉。

3.社会服务能力增强：依托合作平台，院校为行业提供了更多的职业技能培训、鉴定和技术咨询服务，社会服务能力大幅提升。

六、经验总结与未来展望

北京饭店与院校的校企合作案例，成功探索出了一条“依托行业标杆、对接高端需求、深度融入过程、共生共享共赢”的产教融合特色之路。其核心经验在于：以共同战略需求为合作基石，以实体化平台为运作载体，以真实生产项目为教学牵引，以动态资源建设为内容支撑，以双向师资流动为质量保障。展望未来，双方合作将继续深化：

1.共建产业学院：筹划升级现有合作平台，共建更具实体化、股份化特征的“高端酒店服务产业学院”，实现治理结构、资源投入、人才培养、利益分配的更深度绑定。

2.拓展数字化合作新领域：聚焦酒店业数字化转型，在数据挖掘、收益管理智能化、智慧客房、元宇宙场景应用等领域开展联合技术攻关和人才培养。

3.服务“一带一路”人才需求：总结提炼高端政务与国际会议服务人才培养的“中国标准”和“北京饭店模式”，开发国际化培训课程与认证体系，为“一带一路”沿线国家高端服务人才培养贡献力量。

4.深化终身职业教育：合作面向企业在职员工的技能提升培训和学历继续教育项目，构建中高本衔接、职前职后贯通的终身职业发展体系。

北京饭店与院校的校企合作，是百年民族酒店品牌与新时代职业教育主动对接、同频共振的生动写照。它不仅是培养优秀技术技能人才的沃土，更是传承服务文化、弘扬工匠精神、践行职业教育类型特色的重要实践，为行业转型升级和教育强国建设贡献了独特的“饭店-学校”方案。