



首旅如家酒店集团参与高等职业教
育人才培养年度报告（2023）

江苏经贸职业技术学院



2022年11月

目 录

一、企业概况.....	3
二、企业参与办学总体情况.....	3
（一）持续推进“未来之星”现代学徒制项目建设	3
（二）现代学徒制人才培养模式探索.....	6
（三）探索“岗课赛证”融通机制，实现高质量就业	7
（四）探索校企师资“互兼互聘互培”的机制	7
三、企业资源投入.....	8
（一）硬件投入.....	8
（二）软件投入.....	9
（三）项目管理投入.....	10
（四）企业师资投入.....	11
四、企业参与教育教学改革.....	11
（一）联合制定人才培养方案.....	11
（二）承担教学任务.....	12
（三）跟岗带教及考核.....	12
（四）“岗位经理资质证书”认证	14
五、助推企业发展.....	15
（一）企业职工队伍建设.....	15
（二）企业研发能力.....	16
六、问题与展望.....	16
（一）学生对行业认可度较低、酒店工作辛苦.....	17
（二）夜班是部分学生离职的主因.....	17
（三）集团发展为项目持续提供最坚实保障.....	17
七、保障体系.....	17
（一）组织保障.....	17
（二）机制保障.....	18
（三）制度保障.....	18

一、企业概况

首旅如家酒店集团由原首旅酒店集团与如家酒店集团合并后成立，合并后的首旅与如家实现了优势互补、资源整合，达成了产品全系列、信息全覆盖、会员全流通、价值全方位的整合效果，为首旅如家集团的整体业务带来升级，并加速以酒店为主的住宿产品的迭代更新。首旅如家酒店集团用专业和技术为顾客和合作伙伴创造物超所值的价值为使命，致力于成为最值得信赖的专业住宿业管理平台。

首旅如家旗下拥有近 20 个核心品牌及 40 多个产品。截至 2022 年 6 月底，首旅如家酒店集团在国内 600 余个城市运营近 6000 余家酒店，覆盖“高端”、“中高端”、“商旅型”、“休闲度假”、“社交娱乐”、“联盟酒店”全系列的酒店业务。

首旅如家酒店集团专注核心住宿业务，实施“向存量要发展、向整合要发展、向创新要发展”的战略，持续发力中高端酒店市场。同时，以开放、包容的心态与方式，积极跨界创新，打造一个面向未来，覆盖吃、住、行、游、购、娱的顾客价值生态圈。

二、企业参与办学总体情况

经过 10 年的深耕细作，首旅如家酒店集团和江苏经贸职业技术学院在现代学徒制人才培养模式创新、产教融合实训平台建设、专兼职师资队伍培育、连锁商旅酒店人才培养、实践教学体系、实训基地建设等方面均取得一定的成绩。2022 年，校企双方继续推进“未来之星”项目，继续稳固推进合作办学。

（一）持续推进“未来之星”现代学徒制项目建设

受新冠疫情影响，旅游业遭受重创。尽管受到疫情冲击，江苏经贸-首旅如家“未来之星”班仍如期开班。

经过线上面试、选拔，2022“未来之星”项目共录用学生 31 名。因受疫情影响，今年 31 名学生全部被分配到南京地区各门店，由店长进行带教。在如家商旅酒店（南京火车站北广场玄武湖店）进行了为期三天的岗前技能培训，经考

核合格后，入职门店，由店长带教，学习酒店前厅的服务技能和运营知识。

2020级旅游管理专业跟岗带教统计表

序	姓	性	城	酒店名	酒店品	店长姓	店长联系方
1	陶昕隍	女	南京南	如家商旅(金标)-南京夫子庙通济门店	商旅	刘艳玲	13921401186
2	乔银	女	南京北	如家-neo-南京林业大学花园路新庄地铁站店	NEO	顾叶兰	18151665669
3	石莹莹	女	南京北	如家精选-南京定淮门龙江地铁站店	如家精选	郑晨	13813915671
4	孟宣	女	南京南	如家商旅-南京江宁万达广场天印大道店	商旅	陈凤侠	13337836138
5	纪萌萌	女	南京北	如家商旅(金标)-南京火车站北广场红山动物园地铁站店	商旅	张铮	18951622655
6	苗语恒	女	南京南	如家商旅(金标)-南京夫子庙通济门店	商旅	刘艳玲	13921401186
7	尚心茹	女	南京北	如家商旅(金标)-南京江北工业大学地铁站店	商旅	唐宇佳	19848203302
8	王小雅	女	南京北	如家-neo-南京徐庄地铁站江苏软件园店	NEO	赵焕	13016951993
9	吴晗	女	南京南	如家商旅(金标)-南京新街口地铁站洪武路步行街店	商旅	朱晓颖	15365055293
10	王兴萍	女	南京南	如家商旅(金标)-南京新街口地铁站店	商旅	葛勇	15335169155
11	周明萱	女	南京北	如家商旅-南京玄武湖新模范马路地铁站店	商旅	胡国钧	18117155426
12	彭化冰	女	南京北	如家商旅(金标)-南京火车站玉桥商业广场店	商旅	梁德丽	13770642736
13	张琳	女	南京南	如家商旅(金标)-南京新街口张园地铁站店	商旅	杨万刚	18761675755
14	臧娜	女	南京南	如家精选-南京新街口地铁站德基广场店	精选	张良玉	13405874407
15	朱金龙	男	南京南	如家商旅(金标)-南京新街口地铁站店	商旅	葛勇	15335169155
16	徐心如	女	南京南	如家精选-南京夫子庙大光路店	精选	朱广才	18912967733
17	张雨雯	女	南京南	如家商旅(金标)-南京新街口张园地铁站店	商旅	杨万刚	18761675755
18	徐大民	男	南京南	如家商旅(金标)-南京新街口地铁站洪武路步行街店	商旅	朱晓颖	15365055293
19	徐佳贝	女	南京北	如家商旅(金标)-南京桥北弘阳广场柳州东路地铁站店	商旅	裴滨	18652094748
20	潘彤	男	南京南	如家精选-南京夫子庙大光路店	精选	朱广才	18912967733
21	吴炎尚	男	南京南	如家商旅-南京夫子庙地铁站店	商旅	张鹏	13675198642
22	肖然	女	南京北	如家-neo-南京火车站小市地铁站店NEO	NEO	郑晨	18951930007
23	吉娅宁	女	南京南	如家商旅(金标)-南京新街口地铁站洪武路步行街店	商旅	朱晓颖	15365055293
24	董致远	男	南京南	如家精选-南京夫子庙白下路店	商旅	彭雪之	15335169177
25	肖文斌	男	南京北	如家精选-南京火车站玄武湖店	精选	吴新丽	13776631126
26	王稼宸	男	南京北	如家商旅-南京玄武湖新模范马路地铁站店	商旅	胡国钧	18117155426
27	李金聪	男	南京北	如家商旅(金标)-南京火车站北广场玄武湖店	商旅	陆晓蓉	18351931586
28	刘力溢	男	南京北	如家商旅(金标)-南京火车站北广场玄武湖店	商旅	陆晓蓉	18351931586
29	高文龙	男	南京南	如家商旅-南京小龙湾地铁站店	商旅	黄必钰	13951950316
30	吴文丹	女	南京南	如家商旅(金标)-南京新街口地铁站店	商旅	葛勇	15335169155
31	许雅欣	女	南京南	南京新街口中心店	商旅	葛勇	15335169155

学员跟岗分配情况表



宣讲、送岗及岗前培训

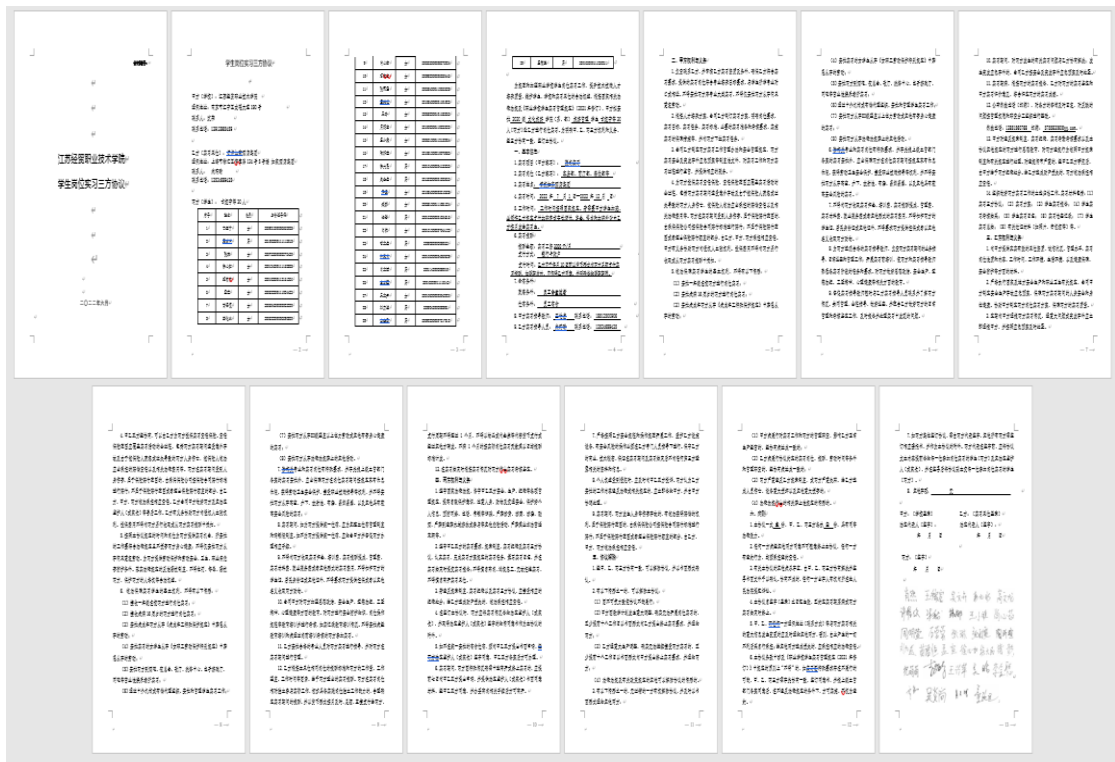


岗前培训

(二) 现代学徒制人才培养模式探索

坚持工学交替、校企双主体协同育人机制，进行现代学徒制人才培养模式改革，如家酒店集团和江苏经贸学院全过程参与该实训平台的人才培养，按照现代学徒制的要求，制订“连锁酒店管理（店长方向）”的人才培养方案和推进措施，主要包括：人才培养目标定位、教学方案制订、课程体系开发、教学过程安排、相关标准和制度建设、职业资格证书获取等。

协同育人机制建设以实训平台为载体，以岗位技能认证为考核准则，合理安排理论和实践教学比例，强调岗位技能和管理实践能力培养，以培养行业高素质、高技能人才需求为目标，通过工学交替的弹性学制和学分制来完成教学任务。采取双主体（企业和学校）交叉全程“跟踪式”的考核过程以及岗位技能“一对一”的“教练式”教学模式，坚持“一店一生”、“店长带教”、“全程考核”、“晋升评估”、“双证融通”的现代学徒制育人机制。



现代学徒制三方协议

（三）探索“岗课赛证”融通机制，实现高质量就业

从产业行业最新技术标准、岗位需求、用人数量入手，校企共同制定岗位标准、人才培养方案、开发“岗课赛证”融通的课标、讲义、课件，以“餐厅服务”国赛、省赛等标准，在课程中融入比赛体系，加强学生职业技能，继续推进首旅如家“岗位经理资质认证”证书考核，实现了校企强强联合，人才供给精准对接“连锁商旅酒店行业发展迅猛，门店职业经理人奇缺”的行业需求，提高职业教育人才培养的适应性，基于企业的岗位技能标准，使培养的高技能人才与经济社会发展和产业转型升级对接。

同时，高职院校毕业生普遍存在就业率高、就业品质和薪资不高的现象。“未来之星”项目培养起点高——门店经理（店长），培养周期短，薪资水平富有竞争力和吸引力，目标明确，可操作性强，大大提升就业品质，为未来成为企业高级专业人才奠定基础，实现毕业生就业品质提升，建立精英职教体系。

（四）探索校企师资“互兼互聘互培”的机制

构建校企人员“互兼互聘互培”的机制，提升了专兼职教师的教学、实践能力，实现了“企业兼职老师能上课、会上课、上好课，学院专职教师能上岗、会管理、能指导”的校企师资互动共享。

在校企合作机制保障下，构建了“校企互动、身份融通”的高水平教学团队，以“工学结合、资源共享、紧密稳定、深度融合、校企双赢”为原则，互相选派人员、双向兼职、双重身份，使兼职人员有地位、有荣誉、有锻炼、有提高，充分发挥专兼职教师的组合优势，形成“双师”素质培养和双师结构师资队伍建设的长效机制。

实施校企人员互聘，由学院与合作企业签订协议，统筹安排，使兼职人员妥善处理好本职工作和兼职工作的关系，保证兼职人员的工作精力和学院正常的教学秩序。



企业师资聘用

三、企业资源投入

首旅如家酒店集团一直重视校企合作项目的资源投入，对“未来之星”班投入大量的资源，从酒店实训室建设、实习实训教学软硬件建设，到学生管理、教学用具、教材购买、保险购买、制服制作、交通补贴、奖学金投放，学生各类活动的举办，再到企业委派大量的职业经理人任教、培训，首旅如家酒店集团投入了大量资源用于“未来之星”项目。

（一）硬件投入

首旅如家酒店集团投资建设校内实训室，完成标准客房、酒店前厅、酒店会议室、酒店布草购置、酒店设施设备（床、茶几、办公桌、前台、电视、展示屏、刷卡机、门禁等）建设全部硬件投资，形成了产教融合实训平台建设的基础，完成酒店实训室的理实一体化功能，对“岗课赛证”融通的教学体系形成强大的支撑。



酒店实训室建设

（二）软件投入

完成 PMS（酒店前台操作系统）软件的更新和运维，利用新媒体技术，可同时实现不限人次的线上练习操作，支持后台客户数据库，学生可完成 PMS 软件的练习和操作。

开放“如家管理大学”APP 注册权限，入职学生可在 APP 上完成酒店行业服务、管理等知识学习，设计了不同岗位级别的学习课题，通过层层考核，完成 6 个阶段的晋升：基层员工、部门主管（资深）、岗位经理、运营经理、驻店经理、酒店店长，深受学生喜爱。



首旅如家 PMS 系统

(三) 项目管理投入

首旅如家统一为学生购买了“未来之星”制服、教学道具（水杯、办公用品、消防演习道具、防毒面罩等）、教材（实训教材）、学生保险（雇主险）、交通补贴（入职交通补贴）、奖学金（新生奖学金、入职考核奖励）投放，学生各类活动的举办（入职典礼、在岗中期回顾、毕业典礼等的筹办和资金支持）。



实习中期回顾

（四）企业师资投入

首旅如家酒店集团承担学生岗前技能培训的师资及带教师傅的相关成本，2022年精选了9名岗前培训企业教师，进行了为期3天的岗前培训，选拔了25名带教店长，对31名学员进行带教，期间产生的所有费用由首旅如家酒店集团承担。

四、企业参与教育教学改革

（一）联合制定人才培养方案

校企双方制定人才培养方案，经共同培养，在3-5年左右的时间内，将学生培训成连锁商旅酒店单体门店店长级管理人员。全面掌握门店服务标准和操作规范，具有较强的沟通、组织、协调、合作能力和良好的职业素养及综合管理能力，获得门店店长资质认证，能够协助店长独立运营单体门店。

紧紧围绕人才培养定位，本着循序渐进、工学结合、对标考核、分阶晋升的原则，校企共同制定了符合酒店行业生产规律和学生自身特点及未来职业发展规划的教学方案和课程设置。

现代学徒制试点《旅游管理》专业人才培养方案⁴¹

专业代码：540101⁴¹

专业名称：旅游管理⁴¹

招生人数：30⁴¹

合作单位：首旅如家酒店集团⁴¹

适用年级：2022级（连锁酒店）⁴¹

一、培养目标⁴¹

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具有从事连锁酒店岗位所需的文化水平、良好的职业道德和人文素养，掌握本专业的连锁酒店运营、管理、沟通等基本知识，掌握本专业酒店业务操作、对客服务、团队管理等主要技术技能，面向两联型连锁酒店、单体酒店、餐饮等行业领域，能够从事相关企业中、高级服务岗位及中高级管理岗位（群）工作的高素质技术技能人才。⁴¹

二、入学要求⁴¹

普通高中中学毕业或中等职业学校毕业。⁴¹

三、学制与学历⁴¹

学制：三年⁴¹

学历：专科⁴¹

四、合作企业基本情况⁴¹

（一）合作企业情况介绍⁴¹

权威杂志《HOTELS》2021年下半年公布的最新“全球酒店集团325强”的排名（截至2020年12月31日），首旅如家酒店集团合计的房间数在全球排名第九。⁴²

首旅如家酒店集团专注核心主营，实施“向存量要发展、向增量要发展”的战略，持续发力中高端酒店市场。同时以开放、包容的心态与方式，积极跨界创新，打造一个面向未来的顾客价值生态圈。⁴²

首旅如家酒店集团在未将继续引领行业，推动国内住宿业的发展变革，集团将继续发力住宿业务，形成以住宿为核心的业务平台。优先对接首旅集团旗下丰富的餐饮、娱乐、景区、交通、旅行社资源，对上下游产业链进行整合嫁接；其次，把握跨界创新先机，与行业内领先企业，进行密切合作，打造一个覆盖吃、住、行、游、购、娱的顾客价值生态圈。这个以顾客价值为导向的生态圈也为国内酒店行业及其他周边服务行业提供了协作嫁接、产品创新的可能。⁴²

（二） 适配标准与企业课程⁴¹

序号 ⁴¹	适应工作岗位 ⁴¹	岗位标准 ⁴¹	专业核心课程（含企业课程） ⁴¹
1 ⁴¹	酒店初中层管理 ⁴¹	酒店部门经理岗位标准 ⁴¹	连锁酒店督导管理 ⁴¹ 连锁酒店运营与管理 ⁴¹ 酒店信息管理系统 ⁴¹
2 ⁴¹	酒店基层服务 ⁴¹	前厅服务岗位标准 ⁴¹ 客房服务岗位标准 ⁴¹ 餐饮服务岗位标准 ⁴¹	前厅客房服务与数字化运营 ⁴¹ 餐饮服务与数字化运营 ⁴¹ 酒店数字化营销 ⁴¹
3 ⁴¹	导游员、景区讲解员 ⁴¹	国家导游资格证书（普通话） ⁴¹ 景区讲解员岗位标准 ⁴¹	导游业务操作 ⁴¹ 旅游景区实务 ⁴¹ 旅行社实务 ⁴¹

五、人才培养规格⁴¹

学生在取得学历证书的同时，须取得与专业紧密相关的职业技能等级证书、高级证书。通过校企三年的培养，学生应具备过硬的专业技术技能，在素质、知识和能力等方面达到以下要求。⁴¹

（一）素质⁴¹

企业参与人才培养方案制定

（二）承担教学任务

“未来之星”项目坚持校企共同培养，在学生3年的培养中，校企双主体的育人机制贯穿培养过程的始终。在校学习中，首旅如家企业教师承担相应的课程教学，充分发挥校内酒店实训室的功能，完成岗位基本技能及管理知识的教学任务；在企业跟岗培养中，带教师傅要负责服务技能与运营管理的言传身教，并有相应的考核。同时，学院专任教师定期深入企业，通过区域内学生集中的模式，对学生进行理论教学，1年内指导课时数不低于50个课时。对企业授课教师来讲，具备企业员工和兼职教师的双重身份；对校内指导教师来讲，具备专任教师和企业管理层的双重身份。



首旅如家企业教师授课

（三）跟岗带教及考核

“如家之星”项目管理是全过程化的运行模式，从企业进入校园的开始，到学生毕业，校、企的管理和服务贯穿整个项目。以过程阶段划分，可分为六大阶段：动员选拔、技能培训、跟岗带教、跟岗考核、岗位证书、毕业签约。每一阶段都有阶段性目标和相应的考核方式，尤其在跟岗带教和跟岗考核过程，通过周总计、月

总结及跟岗评分表，带教师傅会对学员的成长进行评价和指导，同时会定期组织各类考试，持续提升学生职业技能和素养，学校导师跟进，校企联动，共同关注学生成长。带教及考核做到有组织、有实施、有控制、有协调，责任到人，全员参与，全过程管理。

序号	实习项目	项目内容	实习目标	实习计划		
第二阶段（2022年5月5日至2023年5月31日）						
客房基础管理		时间：1个月		计划实习时间	带教人	带教人岗位
44	基础管理	客房经理/领班每日工作内容	● 掌握客房人员排班技巧	2022.5.6-5.15	高俊凤	客房经理
45		客房服务员排班与每日工作安排、培训方式与计划	● 了解客房基础管理和房态控制			
46		客房查房与质量控制、客房房态交接与报告	● 了解客房表单报表的作用和使用			
47		客房清洁计划操作流程与清洁计划制定要求	● 掌握计划卫生制定与质量标准			
48		团队客人服务技巧、特殊事件处理技巧	● 掌握对客服务中特殊事件处理的方法			
49	物品管理	客房棉织品收发、领用和盘点管理		2022.5.16-5.31	高俊凤	客房经理
50		客房备用品领用、统计和盘点管理	● 掌握客房物品管理、能够完成盘点工作			
51		掌握酒店设施设备报修程序	● 了解酒店日常硬件维护管理要求			
52		熟悉酒店设施设备保养和维护				
前台基础管理		时间：2个月		计划实习时间	带教人	带教人岗位
53	基础管理	前厅经理/副理每日工作内容	● 熟悉前台服务和管理的表单报表使用方法	2022.6.1-2022.6.20	贡英平	前台经理
54		员工、客人沟通技巧、宾客投诉处理	● 了解前台物品、钥匙、账务处理的风险控制			
55		前台员工排班、酒店培训实施	● 熟练掌握客人投诉处理方法			
56		排班技巧和房态控制、客史档案管理	● 能够独立完成前台盘点工作			
57		酒店商品管理、钥匙管理	● 掌握前台人员排班技巧			
58		前台租借物品、遗留物品管理	● 掌握酒店消防安全设施的作用和操作规范			
59		酒店日常安全制度、前台安全知识介绍	● 了解酒店消防安全规范要求			
60		酒店突发事件、宾客特殊状况应急预案				
61	销售管理	熟悉周边竞争对手情况、与周边相关单位情况	● 开展全员销售活动，推广加家品牌	2022.6.21-6.30	贡英平	前台经理
62		熟悉酒店销售档案的建立	● 掌握提高出租率/平均房价/收益率方法			
63		熟悉酒店客户开发和维护方法				
64	质量管理	时间：1个月		计划实习时间	带教人	带教人岗位

表2-实习项目

表3-实习评分表

实习过程管理

未来之星-实习评分记录表（2022.5.5-2022.5.31）					
实习酒店：南京如家夫子庙店			实习学员：薛迎迎		带教店长：姚辉
序号	实习项目	鉴定得分 (百分)	带教人员	实习内容安排	鉴定评述
第二阶段（2022年11月1日至2022年5月31日）					
15	客房基础管理	95	夏林霞	1. 了解客房的清洁流程和卫生要求。 2. 了解酒店的房间数以及每种房型的构造。	该员工比较细心，交给她的事情都能很好的完成。
16	客房物品管理	97	夏林霞	1. 和经理一起盘点一次客房的所有物品，了解物品的摆放位置。2. 了解物品的分发和领取规定。	
17	小计	192.0			
18	前台基础管理	96	许彩云	1. 租借物品的租借流程。 2. 保险箱使用流程。 3. 前台交接班事宜跟进。	该员工表现积极对前台基础管理掌握的比较好，销售技巧继续加强。
19	销售基础管理	93	许彩云	1. 如何签订协议。 2. 签订协议的技巧。 3. 签订协议时需要准备的东西。4. 销售的多元化。	
20	酒店质量管理	95	蒋媛媛	1. 酒店网评的回复技巧。 2. 如何提高各中介的好评率。 3. 如何优化酒店对客服务的质量。	在学习过程中和认真不懂的会积极主动的询问。
21	小计	284.0			
22	岗位经理带教	90	许彩云	满意度的方法2. 了解在岗带教内容与方法，可指导新员工 3. 熟悉培训技能，了解培训跟踪与评估	学习能力很强，也很主动，也愿意带教新员工，在疫情期间，员工流动比较大，新员工的带教做的很好，认真负责。
23	岗位综合管理	95	许彩云	1. 组织一场例会2. 独立处理客人差评。	
24	小计	185.0			
合计		661			
店长填写	留用意向		第二阶段评语：在实习的第二阶段里该生表现的非常突出，很有上进心，带教新员工也很积极认真，工作时经常受到客人的好评，所以该员工我们继续留用，并加强培训晋升为资深服务员。		
	岗位经理				
	资深员工				
	普通员工				
淘汰					
明：★ 实习时间：第一阶段，2022年5月5日至2022年10月31日；第二阶段，2022年11月1日至2022年5月31日 提交时间：第一阶段实习结束前，店长作出综合鉴定，并在2022年10月15日前发送邮件到 qyzhu@homeinns.com，抄送ywshen@homeinns.com 第二阶段实习结束前，店长作出综合鉴定，并在2022年5月31日前发送邮件到 qyzhu@homeinns.com，抄送ywshen@homeinns.com 测评结果填写要求：未掌握60分以下，基本掌握60-75分，熟练掌握75-90分，可指导新员工90-100分					

实习评分表

（四）“岗位经理资质证书”认证

校企双方建立了分阶培养考核体系及标准。根据酒店岗位设置及能力需求，校企双方共同制定了项目分阶培养体系，设置了岗位经理资质认证、部门经理资质认证、运营经理资质认证、驻店经理资质认证和酒店总经理资质认证五个阶梯，每个阶段都有相应的培训课程，进阶须通过考核并颁发认证资质证书才具备进阶资格，分阶培养和考核主要以首旅如家为主体进行，采取集中培训、理论考试、实战考核、现场答辩的形式进行，邀请校内指导教师参与学生的考核过程。其标准严格按照如家管理大学高级管理人员晋升考核标准执行。



岗位经理认证证书

五、助推企业发展

(一) 企业职工队伍建设

首旅如家酒店集团连续多年喜提“中国连锁业员工最喜爱公司奖”，首旅如家近几年在企业文化传递、员工关爱、人才培养等关键环节做出颇多努力并取得显著成效。以首旅如家大学为代表的企业大学，在集团员工培训上提供了良好渠道，满足了集团未来发展的人才需求，随着“未来之星”项目专业化培训的展开，将有源源不断的高校优质人才融入酒店，实现更好的服务，带来首旅如家酒店集团 12 万员工的成长。

截止 2022 年 5 月，江苏经贸“未来之星”班，共有 10 期 350 余名学生参加了该项目，他们以如家集团储备干部身份在江苏、上海、浙江、安徽等地区的如家集团的门店接受培训和实岗培养。在岗学生中，《岗位经理资质认证》拿证率达到 100%，学生留任率在 80%以上，其中 90%位列酒店部门经理及以上管理层，成为酒店发展的中坚力量。

（二）企业研发能力

校企共同制定行业各服务手册，共同申报了江苏省高等学校大学生创新创业训练计划项目——“校企合作模式下的高职旅游管理专业学生留任及职业发展调查研究——以“如家之星”项目为例”已完成顺利结项。



六、问题与展望

受新冠肺炎疫情的影响，旅游业遭受重创，酒店业也进入低迷，整个行业的发展遇到瓶颈，应对大环境，“未来之星”项目也在逐步调整。

（一）学生对行业认可度较低、酒店工作辛苦

酒店工作相对比较艰苦，工作时间长，社会认可度低，同时，学生吃苦耐劳的精神也缺失，部分学生对酒店认知有误区，招生规模达不到理想状态。

学生分配到前台，每天面对各色顾客，单调重复的工作和客人的无理取闹，使学生工作状态很容易进入到倦怠期。企业对此事关注度较高，企业内同事和领导对学生的关心很高，大部分学生能克服工作的单调性和辛苦。

（二）夜班是部分学生离职的主因

行业需要夜班排班，但长期的夜班使部分学生出现内分泌失调等症状，家长关切孩子身体，会要求离职，给人才培养带来不利影响。

（三）集团发展为项目持续提供最坚实保障

在经历了疫情的低迷后，加速规模发展是首旅如家酒店集团的头等战略。大力发展多元品牌，坚持以加盟为主的扩张策略，对连锁商旅酒店中高层人才的需求是“未来之星”项目发展的坚实基础。未来，校企双方将更加聚焦行业需求，创新思路，进行教学改革，针对学徒制人才培养进行更加规范的管理，加大宣传力度和加强企业深度合作，在校企双方的共同努力下，我们相信“未来之星”项目会越办越好。

七、保障体系

（一）组织保障

学院成立“未来之星”项目团队和领导小组，企业方由首旅如家人力资源部全权对接，明确各级组织的工作职责。

学校领导小组，由书记、院长任组长，副院长、教研室主任任副组长，各职能部门负责人、建设项目负责人为主要成员，统筹规划、协调和组织实施项目建设。

（二）机制保障

随着建设项目的进行，学院制定系列管理文件，逐步建立健全相关管理制度。健全监控机制，成立项目监控组，配合各项目组做好自我监测工作。制订责任明确、措施得当的项目责任制，严格按项目管理的运行机制进行全程管理。建立健全项目建设的绩效考核评价机制，明确各项目组的责权利，为项目建设提供全面的制度保障。建立健全校内民主监督与约束机制，强化纪检、监察、审计处的监督审计职能和合作发展处的管理职能，为项目实施提供制度保障。

（三）制度保障

建立健全相关管理制度：项目负责人管理制度、专项资金管理办法、专业及课程建设管理办法、实训基地建设与管理办法等，将建设任务分解落实到各年度、各责任人，依据目标责任管理原则，全面落实建设项目的实施工作。做到目标明确，责任到人，为项目建设提供全面的制度保障。健全监控机制，学院成立项目监控组，配合项目组做好自我监测。制订详细的分项目、分年度的资金使用计划，保证项目资金完全用于项目建设。对项目建设计划的实施做到事前充分论证、事中监控管理指导、事后效益监测评价的全过程监控和考核。建立奖惩制度，将项目完成情况作为考核相关部门和责任人的主要指标。