

Research on Enhancing Quality of Vocational Education through School-Enterprise Collaboration in Modern Service Industry

Wei Tang

Shanghai Institute of Commerce and Technology, Shanghai, 201708, China

Abstract

The rapid development of modern service industries has raised higher demands for the comprehensive competencies of skilled professionals. This study focuses on disciplines such as intelligent catering management, hotel management and digital operations, flight attendant services, and nursing, emphasizing the cultivation of core competencies in physical, verbal, and behavioral aspects for modern service professionals. Drawing on interdisciplinary perspectives including symbiosis theory and embodied cognition theory, the paper constructs a quality enhancement framework for school-enterprise collaborative education. Through four dimensions—collaborative logic, theoretical support, core competencies, and practical pathways—the research explores symbiotic relationships and action strategies between educational institutions and enterprises in competency development. It further refines differentiated collaborative models for professional competency cultivation, providing innovative and practical theoretical references and practical guidance for vocational education in modern service industries.

Keywords

modern service industry; vocational education; school-enterprise collaboration; quality of education; improvement

现代服务业职教校企协同育人质量提升研究

唐威

上海工商职业技术学院, 中国 · 上海 201708

摘 要

现代服务业的快速发展对职业技能人才的综合素养提出更高要求。本文以餐饮智能管理、酒店管理与数字化运营、空中乘务、护理等专业为依托, 聚焦现代服务类技能人才体、形、言、表核心素养培育, 基于共生理论、具身认知理论等多学科视角, 构建校企协同育人质量提升体系。从协同逻辑、理论支撑、核心维度、实践路径四个层面, 探析校企在素养培育中的共生关系与行动策略, 细化各专业素养培育的差异化协同模式, 为现代服务业职业教育校企协同育人提供兼具创见性与实用性的理论参考和实践指导。

关键词

现代服务业; 职业教育; 校企协同; 育人质量; 提升

1 引言

现代服务业的多元化、高品质发展, 推动职业教育从单一技能培养向综合素养培育转型, 餐饮智能管理、酒店管理与数字化运营、空中乘务、护理等综合服务类专业作为现代服务业人才供给的核心载体, 亟需构建适配行业需求的人才培育模式, 而校企协同作为职业教育衔接产业的核心路径, 其质量提升的关键在于找准育人核心靶点, 打破传统合作中学校教、企业用的脱节状态, 通过共建课程体系、共组教学团队、共享实训资源, 将行业前沿技术、服务标准与职

业素养要求融入教学全流程, 实现“教学-实训-就业”闭环衔接, 既回应了现代服务业对复合型人才的迫切需求, 也为职业教育高质量发展注入持续动力, 助力人才供给与产业需求精准匹配。

2 体言行表导向下校企协同育人的理论支撑

2.1 体的培育: 具身认知理论的实践诠释

现代服务类人才的体涵盖体能与体型两个核心维度, 前者是岗位实操的基础保障, 后者是职业适配的直观体现。餐饮智能管理专业的长时间站立服务、重物搬运等操作, 需要充足的下肢力量与耐力; 护理专业的急救处置、患者转运等工作, 依赖良好的心肺功能与肢体协调性; 空中乘务专业的高空适应、应急撤离引导等任务, 对平衡感与抗压体能有

【作者简介】唐威(1974-), 男, 硕士, 副研究员, 从事职业教育研究。

严格要求；酒店管理专业的多区域巡检、长时间服务接待等场景，需要稳定的站姿与行走耐力。

2.2 形的塑造：符号互动理论的行业转化

空中乘务的优雅仪态、酒店管理的亲和得体形态、护理的专业整洁形象、餐饮智能管理的干练规范姿态，都是与服务对象互动过程中的核心符号，直接影响服务满意度。校企协同塑造形的素养，本质是基于符号互动理论，将行业认可的形象标准转化为可落地的育人内容。企业深度参与形象培育规范制定，结合行业最新的服务趋势与客户偏好，明确各岗位的形象要求，如护理专业的着装规范、空中乘务的仪态标准等；学校结合礼仪学、形象设计等理论知识，开展基础礼仪训练、形态矫正等教学内容，搭建模拟互动场景让学生初步掌握形象呈现技巧；企业通过岗前培训、岗位带教等方式，在真实服务场景中校准学生的形象表现，让学生通过与服务对象的实际互动，理解职业形象的符号意义，逐步固化符合行业期待的形态特征，提升职业认同感与服务公信力。

2.3 言的训练：沟通行动理论的应用延伸

现代服务类人才的语言含外语、国语与身体语言，是服务沟通核心载体，直接决定服务关系建立与问题解决。餐饮智能管理双语点餐需信息准确、护理医患沟通需专业真诚、空中乘务多语种服务需合国际礼仪、酒店管理客诉沟通需回应安抚，这些场景均需遵循沟通行动理论。校企协同培育需构建“理论框架+场景应用”模式：学校基于该理论搭建语言训练体系，强化国语精准表达与共情力、外语行业话术、身体语言规范应用；企业提供真实服务场景，让学生在实践中调整表达，掌握核心沟通技能，实现语言与服务有效衔接，提升沟通成功率与服务满意度。

2.4 表的提升：情境学习理论的育人实践

情境学习理论主张，学习是在真实情境中通过参与共同体实践实现的，个体的能力提升离不开具体情境的滋养与锤炼。表作为综合表现力，体现为在具体服务场景中的应急处置、服务呈现与职业素养综合展现，其培育具有极强的情境依赖性，脱离真实场景的模拟训练难以达到理想效果。校企协同提升表的素养，正是依托情境学习理论，构建学校模拟情境-企业真实情境的梯度培育体系。学校搭建高度仿真的服务场景，如模拟酒店前厅、护理病房、飞机客舱、智能餐饮服务台等，通过角色扮演、场景模拟等方式，让学生初步掌握服务流程与应急处置的基础方法；企业让学生深度参与岗位实践，加入真实的服务共同体，在处理突发服务问题如护理中的患者突发不适、空中乘务的航班延误应对、酒店管理的大型活动接待、餐饮智能管理的设备故障处理等中，锤炼应急反应能力、问题解决能力与综合服务呈现能力。这种梯度培育模式，让学生从模拟实践中的被动参与逐渐转变为真实场景中的主动应对，实现从知识应用到素养内化的深度转变，让综合表现力真正成为职业竞争力的核心^[1]。

3 校企协同育人质量提升的核心维度构建

3.1 体能与职业适配的协同培育

体能培育需紧扣各专业岗位特性，构建基础训练-岗位适配-持续强化的全流程协同机制，确保体能培育的针对性与实效性。学校层面，依据不同专业的岗位体能需求差异，制定分层分类的基础训练方案：餐饮智能管理专业侧重上肢力量、下肢耐力与腰腹核心训练，适配智能设备操作、长时间站立服务等场景；护理专业强化心肺功能、肢体协调性与负重能力训练，满足急救处置、患者转运等工作需求；空中乘务专业聚焦平衡感、抗眩晕能力与抗压体能训练，适配高空工作环境与应急撤离任务；酒店管理专业注重站姿稳定性、行走耐力与多任务处理体能训练，契合前厅接待、多区域巡检等服务场景。训练过程中引入运动生理学知识，科学设计训练强度与周期，避免过度训练或训练不足。企业层面，明确各岗位的体能达标标准，如餐饮智能管理专业的连续服务时长要求、护理专业的急救动作完成时限等，提供岗位实操中的体能应用场景，让学生在实际工作中感知体能与岗位的适配关系。

3.2 形象与行业场景的协同塑造

形象塑造需结合行业场景特性与服务对象需求，构建标准制定-基础训练-实践校准-动态更新的协同机制，让职业形象真正服务于服务质量提升。校企联合组建形象培育专项小组，吸纳学校礼仪教师、企业人力资源专家与一线服务骨干参与，共同制定各专业的形象规范手册：空中乘务专业突出优雅端庄的职业形象，细化妆容色彩搭配、着装平整标准、站姿坐姿规范、手势眼神礼仪等细节，适配高空服务的密闭空间场景；酒店管理专业强调亲和得体的服务形象，区分前厅接待、客房服务、宴会服务等不同场景的形象要求，如前厅接待需注重商务礼仪形象，客房服务需兼顾便捷性与专业形象；护理专业注重整洁专业的职业形象，明确着装规范、指甲长度、妆容要求等，既要保证操作卫生，又要通过温和的形象缓解患者焦虑；餐饮智能管理专业打造干练规范的服务形象，结合智能设备操作需求，设计便捷实用的着装与仪态标准，兼顾服务效率与职业美感。学校依据规范手册开展礼仪基础、形象设计等课程教学，通过镜面训练、分组互评等方式强化基础技能；企业通过岗前集中培训、岗位带教指导、服务场景实时校准等方式，让学生在真实服务中调整形象呈现细节。同时，校企共同关注行业形象趋势变化，定期更新形象规范手册，确保学生的职业形象始终符合行业期待。

3.3 语言与服务场景的协同训练

搭建通用语言+专业语言+非语言的三维教学框架：国语教学聚焦表达精准性、逻辑清晰度与情感共情力，通过情景模拟、话术创编等方式，提升学生的日常沟通与应急表达能力；外语教学覆盖英语、日语、韩语等行业常用语种，以服务话术、专业术语为核心，强化听说实用能力，满足跨

文化服务需求;身体语言教学系统讲解手势、表情、眼神、站姿等非语言沟通技巧,指导学生通过肢体动作传递尊重、关心等情感,辅助语言沟通效果。针对不同专业特点差异化设计教学内容:护理专业强化医患沟通的温和表达、倾听技巧与肢体安慰动作,如告知病情时的语气控制、安抚患者时的轻拍动作等;空中乘务专业突出多语种服务话术、应急广播表达与特殊旅客沟通技巧,如儿童旅客的引导语言、老年旅客的耐心表达等;酒店管理专业注重客诉处理的沟通逻辑、情绪安抚话术与商务谈判语言,如化解投诉时的道歉表达、协商解决方案时的沟通技巧等;餐饮智能管理专业聚焦点餐服务的双语表达、智能设备操作指引语言与菜品推荐话术,确保沟通简洁高效^[2]。

4 校企协同育人质量提升的实践路径

4.1 共建体言行表素养培育共同体

基于共生理论,校企打破组织边界与利益壁垒,共建深度融合的体言行表素养培育共同体,明确双方的权责划分与利益共享机制。共同体设立三级组织架构:决策层由校企负责人共同组成,负责制定育人总体目标、明确协同方向与资源投入计划;执行层由学校专业教师、企业技术骨干与人力资源专员组成,具体负责育人方案设计、课程开发、教学实施与实践指导;监督层由行业专家、第三方教育评估机构与服务对象代表组成,负责对育人质量进行全过程评估与反馈。建立常态化沟通机制,通过每月线下会议、每周线上交流、实时工作群沟通等方式,动态反馈培育过程中的问题与需求,及时调整育人策略^[3]。

4.2 共研跨专业协同育人课程模块

摒弃传统专业割裂、课程与行业脱节的弊端,校企共同研发以体言行表素养为核心的跨专业协同育人课程模块,实现课程内容与行业需求、岗位标准的精准对接。课程模块分为两大类:基础素养模块与专业适配模块。基础素养模块涵盖通用体能训练、职业礼仪基础、沟通技巧、服务心理学等内容,适用于餐饮智能管理、酒店管理与数字化运营、空中乘务、护理等所有专业,旨在培养学生的通用服务素养;专业适配模块针对各专业的岗位特性设计,如餐饮智能管理专业的智能设备操作与服务礼仪模块、护理专业的急救体能与医患沟通模块、空中乘务专业的高空适应与跨文化服务模块、酒店管理专业的数字化运营与客诉处理模块等,强化素

养培育的专业性与针对性。课程模块采用理论+实践+素养评价的三维教学模式,理论内容由学校教师主导,聚焦素养培育的理论基础与方法技巧;实践内容由企业导师负责,依托真实岗位场景开展实操训练;素养评价由校企共同实施,贯穿教学全过程。

4.3 共享双师型教学团队资源

建立校企师资互聘机制:学校选拔具有扎实理论基础的优秀教师,定期到合作企业挂职锻炼,参与一线服务管理工作,深入了解行业动态、岗位需求与素养标准,提升实践教学能力;企业选拔具有丰富实践经验、良好沟通能力与技术骨干与管理人员,经过教学能力专项培训后,担任学校兼职教师,负责实践课程教学、素养指导与岗位带教工作。搭建师资共享平台,整合校企师资资源,按照理论教学师资库实践教学师资库素养指导师资库进行分类管理,根据课程需求与教学进度灵活调配师资,实现校内教师教理论、企业导师教实践、行业专家做指导的良性配置。建立师资联合培养机制,校企共同开展教学研讨、案例开发、教学设计等活动,定期组织师资培训,邀请教育专家讲解教学方法,邀请行业精英分享服务经验,提升师资队伍对体言行表素养培育的理解与实施能力^[4]。

5 结语

本文以现代服务业职业教育校企协同育人质量提升为核心,立足餐饮智能管理、酒店管理与数字化运营、空中乘务、护理等专业,聚焦体、形、言、表核心素养培育,构建了兼具理论深度与实践价值的协同育人体系。通过解析协同育人的核心逻辑,深化多学科理论与素养培育的衔接,细化四大核心维度的协同培育路径,完善实践落地的保障措施,为破解现代服务业职业教育校企协同育人表层化、脱节化难题提供了新视角与新方案。

参考文献

- [1] 何向东.产教融合视域下职业教育专业教材建设的实践路径[J].教育科学论坛,2025,(33):44-47.
- [2] 李志斌,徐娅丹.前孵化器对高质量职业教育体系作用研究:效用机制及实践路径[J].现代职业教育,2025,(31):13-16.
- [3] 高岳,解鹏,汪思源,等.高职院校食品类专业校企协同育人教学管理策略研究[J].现代职业教育,2025,(31):85-88.
- [4] 刘畅,窦伊玲.产教融合背景下职业教育实践育人的教育学研究[J].才智,2025,(32):88-91.