

The Value and Role of College Reception Hotel and the Path of High-quality Development

Qiang Fu

General Affairs and Logistics Department, Wuhan University, Wuhan, Hubei, 430030, China

Abstract

University hospitality hotels serve as the core component of institutional logistics systems, functioning not merely as commercial accommodations but as multifunctional hubs deeply embedded in academic, research, administrative, and social service ecosystems. With the accelerated globalization and marketization of higher education, the "Double First-Class" initiative has elevated operational standards, driving increased frequency of international academic exchanges, official engagements, alumni visits, and industry-academia collaborations. This has resulted in diversified, high-quality, and personalized hospitality demands. While these hotels face opportunities for functional expansion and service upgrades, they also confront challenges including balancing public welfare with commercial viability, adapting traditional management models to market needs, and aligning facility conditions with premium service expectations. Grounded in the socialized reform of university logistics, this study systematically analyzes common issues in operational management, service delivery, and talent development. It explores high-quality development pathways tailored to institutional characteristics, providing theoretical references and practical insights to enhance the efficiency of university logistics systems and support comprehensive institutional advancement.

Keywords

university reception hotels; logistics services; multiple values; development paths

高校接待型宾馆的价值作用及高质量发展路径探析

付强

武汉大学总务后勤部, 中国·湖北 武汉 430030

摘要

高校接待型宾馆是高校后勤服务体系的核心组成部分,并非单纯提供住宿餐饮的经营性场所,而是深度嵌入学校教学、科研、管理与社会服务全链条的功能性载体。随着高等教育国际化、市场化进程不断加快,“双一流”建设对高校办学保障能力提出了更高要求,高校对外学术交流、公务往来、校友回访、校企合作等活动日益频繁,接待需求呈现出多元化、高品质、个性化的发展趋势。在此背景下,高校接待型宾馆既迎来了功能拓展、服务升级的发展机遇,也面临着公益属性与经营效益平衡、传统管理模式与市场化需求适配、设施条件与高品质服务匹配等多重挑战。本文结合高校后勤社会化改革的时代背景,系统分析当前高校接待型宾馆在运营管理、服务供给、人才建设等方面存在的共性问题,探索契合高校办学特色与发展需求的高质量发展路径,为高校后勤服务体系提质增效、赋能学校整体发展提供理论参考与实践借鉴。

关键词

高校接待型宾馆; 后勤服务; 多元价值; 发展路径

1 引言

高等教育的高质量发展离不开高效的后勤服务保障体系,作为后勤服务的重要延伸与特色板块,高校接待型宾馆在学校各项事业发展中发挥着不可替代的支撑作用。高校接待型宾馆依托校园独特的区位优势、深厚的文化底蕴与丰富的办学资源,其不仅承担着基础食宿保障任务,更承载着公务接待、学术交流、文化传播、礼仪育人等多元价值,是彰显校园文化魅力、链接高校与社会各界的关键窗口。与商业

宾馆以盈利最大化为核心目标的定位不同,高校接待型宾馆始终坚守“服务办学、保障公务、彰显特色”的核心宗旨,兼具公益性与经营性双重属性——公益属性集中体现为优先保障校内公务接待、学术会议、师生需求等核心任务,服务学校人才培养、科学研究、社会服务等中心工作;经营属性则体现为通过规范化、市场化运营弥补学校拨款不足,提升自我发展能力,实现可持续运营。这种独特的双重属性,决定其发展水平不仅直接关乎师生及来访人员的服务体验,更深刻影响高校对外形象、办学效率与校园文化建设成效。近年来,高校对外开放程度持续提升,国际学术论坛、跨校合作研讨等接待任务激增、标准持续提升,对宾馆服务质量、设施条件、管理水平提出更高要求。然而,部分高校接待型

【作者简介】付强(1975-),男,中国湖北武汉人,本科,六级职员,从事高校后勤管理与服务研究。

宾馆仍受传统事业单位管理模式束缚，存在功能定位模糊、服务能力不足、设施设备老化、人才队伍薄弱等问题，难以适配学校高质量发展需求。因此，挖掘高校接待型宾馆多元价值、破解发展瓶颈，实现服务与管理水平同步提升，成为高校后勤管理亟待解决的课题，对推动后勤社会化改革、强化办学保障能力、支撑高等教育高质量发展具有重要现实意义。

2 高校接待型宾馆的多元价值作用

高校接待型宾馆扎根校园独特文化生态与办学环境，依托高校文化资源、人才优势与办学定位，形成区别于商业宾馆的独特价值体系。其价值不仅体现在基础食宿服务，更渗透于教学、科研、文化建设、人才培养等核心领域，全方位赋能学校发展，是高校办学体系的重要组成部分。这种多元价值的实现，源于其校园区位优势与学校办学理念的深度绑定，能精准对接高校个性化需求，提供专业、人文的服务保障，支撑学校各项工作有序开展。）

2.1 核心保障：支撑公务与学术活动

公务接待与学术活动保障是高校接待型宾馆的核心功能，也是高校展示办学实力、塑造对外形象的关键途径。高校日常承担上级督导、校际互访、企业对接、专家讲学等多样化公务任务，校内宾馆相较校外商业宾馆优势显著：一是区位优势，便于来访人员快速对接校内部门与场地，降低交通和时间成本，适配高频次短时长公务活动；二是服务精准，熟悉高校公务流程与规范，可按接待级别提供定制化服务，如行程衔接、专属场地预留与引导服务；三是安全可控，依托校园安防体系，为重要活动提供稳定安全的服务环境。通过优质食宿、规范礼仪与便捷配套服务，宾馆能让来访人员感受学校精细化管理与人文关怀，为“双一流”评估、科研项目验收等关键工作保驾护航。同时，其多规格会议室可满足各类学术与实训需求，提供“会议+住宿+餐饮”一体化保障，提升活动组织效率、降低学校运营成本。

2.2 文化育人：传递校园底蕴与赋能人才培养

高校接待型宾馆是校园文化传播与礼仪育人的重要阵地，区别于商业宾馆的同质化模式，可结合校史、学科特色打造个性化服务空间，让文化融入服务细节。公共区域可陈列校史资料、师生文创，客房布置校园元素用品，特色高校还能依托学科优势打造主题区域，将专业特色与服务结合。宾馆工作人员的礼仪规范与服务态度，既体现服务水平，更彰显校园文明风尚，传递人文关怀。育人层面，宾馆可为旅游管理等专业学生提供实践基地，助力理论转化为实操能力；各类活动的志愿服务机会，能提升学生沟通、应急与协作能力，培养礼仪素养与服务意识，丰富高校全方位育人格局。

2.3 示范引领：推动后勤服务体系提质

作为后勤体系中市场化、标准化程度较高的板块，高校接待型宾馆的管理实践可为其他后勤领域提供示范。相较于学生公寓、校园食堂等公益板块，其需在保障公益的同时

应对市场竞争，形成了服务标准化、管理精细化、成本规范化的成熟经验，可复制推广至住宿、餐饮、物业等领域。其建立的服务评价、投诉处理与人才培养体系，能推动后勤从“保障型”向“优质型”转变，人才选拔激励模式也可破解后勤队伍老化、专业不足的难题，带动整体服务水平提升。

3 高校接待型宾馆发展面临的主要问题

3.1 体制机制僵化，公益与经营失衡

体制机制僵化是制约高校接待型宾馆发展的核心瓶颈。多数宾馆隶属于后勤集团，实行业务单位管理模式，缺乏市场化运营灵活性。受高校公益定位约束，其在定价、经营策略上受限，需常年预留客房与会议室保障公务，导致淡季资源闲置、盈利能力薄弱。同时，宾馆缺乏独立经营自主权，资金依赖学校拨款，设施改造滞后；人员多为校内转岗或编外人员，专业人才补充困难，薪酬与服务、效益挂钩不紧，易出现公益与经营失衡，或忽视服务质量、或偏离办学宗旨。

3.2 设施服务滞后，市场竞争力不足

设施老化与服务质量参差不齐是普遍突出问题，直接影响用户体验与市场竞争力。硬件方面，部分宾馆建成时间久，受资金、审批限制，客房家具陈旧、网络卡顿，会议室缺乏现代化设备，难以承接高端学术会议；餐饮设施老化影响菜品质量与安全，公共区域配套不足，与商业宾馆硬件差距明显。服务方面，因队伍老化、培训不足，部分工作人员服务意识薄弱、技能欠缺，存在流程不规范、响应不及时等问题；编外人员薪酬低、流动性大，新员工未经系统培训上岗，进一步加剧服务不稳定，影响宾馆口碑。

3.3 定位模糊且信息化薄弱，管理效率偏低

功能定位模糊与信息化滞后加剧发展困境。部分宾馆盲目模仿商业宾馆，同质化严重，忽视校园文化特色，缺乏核心竞争力；功能布局单一，仅提供基础食宿会议服务，无针对学术交流、校友回访的个性化服务，难以发挥高校优势。信息化方面，多数宾馆依赖人工或简单工具运营，未形成全流程闭环管理系统，易出差错；与智慧校园平台对接不足，无法实现一卡通联动、刷脸入住等便捷服务，难以通过数据分析优化策略，运营效率低下。

3.4 人才队伍薄弱，专业能力不足

人才队伍薄弱是重要短板。一是人员结构不合理，老龄化严重，多为后勤转岗人员，缺乏酒店管理专业背景，专业管理人才匮乏；二是激励机制不完善，编外人员薪酬低于商业宾馆，晋升空间狭窄，人员流动性大、队伍不稳定；三是培训体系不健全，培训内容侧重基础流程，缺乏礼仪、信息化深度培训，实操性不足；四是服务意识滞后，被动服务模式难以适配高品质需求，制约宾馆创新发展。

4 高校接待型宾馆高质量发展的优化路径

4.1 优化体制机制，实现公益与经营协同

体制机制改革是高质量发展的核心动力，需构建“公

益优先、适度经营、权责明晰”的运营机制，实现公益与经营协同。一是明确定位边界，学校通过专项资金、成本减免保障校内公益需求，同时赋予宾馆适度经营自主权，承接校外业务补充资金。二是优化“后勤监管+自主运营”模式，后勤集团负责规划、考核与督导，宾馆自主调配人员、制定经营策略。三是建立多元考核体系，兼顾服务质量、公益贡献与经营效益，提高公益类指标权重。四是完善激励机制，将考核结果与薪酬、晋升挂钩，激发工作人员积极性，形成良性运营格局。

4.2 升级设施与信息化，筑牢服务根基

设施与信息化建设是服务根基，需结合办学需求与市场趋势，分阶段推进升级。资金方面，构建“学校拨款+经营结余+社会合作”多元体系，引入企业共建减轻资金压力。硬件上，客房更换陈旧设备、配备高速网络与智能设施；会议室配齐现代化影音、直播设备；餐饮区升级厨房设施、推出特色套餐；公共区域优化布局，增设便民设施，打造绿色环保宾馆。信息化方面，引入专业管理系统实现全流程线上化，搭建线上服务平台，对接智慧校园系统实现功能联动；依托数据分析优化服务、控制成本，配备专人保障系统稳定运行。

4.3 深耕校园特色，打造差异化服务品牌

打造差异化服务品牌是核心竞争力，需依托高校文化资源明确定位。历史类高校可打造校史文化主题宾馆，理工科高校打造智能学术宾馆，艺术类高校打造文创主题宾馆，农林类高校打造生态田园主题宾馆。围绕高校需求推出特色套餐：学术交流套餐提供一站式会议服务，校友回访套餐强化情感联结，学生实训套餐助力实践育人，公务接待套餐保障精准高效。将校园文化融入服务细节，通过主题布置、特色用品与文化活动，营造浓厚校园氛围，实现文化传播与服务保障统一，形成独特品牌辨识度。

务保障统一，形成独特品牌辨识度。

4.4 强化人才建设与协同联动，凝聚发展合力

人才队伍与协同联动是可持续发展的支撑。人才建设上，构建“专业管理+骨干服务+兼职学生”队伍，引进专业人才，与院系合作吸纳实习生；完善薪酬激励机制，拓宽晋升渠道，开展分层培训，强化主动服务意识。协同联动上，与校办、科研处等建立常态化沟通机制，精准对接需求；深化院系合作共建实践基地，联动文化部门丰富宾馆内涵；加强与兄弟高校交流，借鉴先进经验，提升核心竞争力。

5 结论

高校接待型宾馆是支撑高校高质量发展的重要载体，其发展水平关乎后勤保障、对外形象与育人成效。面对体制僵化、设施滞后等问题，需立足服务办学初心，兼顾公益与经营属性，通过体制优化、设施升级、品牌打造、人才建设破解瓶颈。未来应深化内涵建设，推动服务与办学需求、校园文化深度融合，提升服务专业化、智能化水平，打造特色服务窗口，为高等教育发展提供坚实后勤保障，为后勤社会化改革提供实践经验。本次研究未涵盖不同类型高校差异，未来可结合具体案例深入研究。

参考文献

- [1] 王健. 高校后勤社会化背景下接待服务管理模式创新[J]. 高校后勤研究, 2023(05): 45-47.
- [2] 李丽. 高校接待型宾馆的文化育人功能挖掘与实现路径[J]. 教育教学论坛, 2022(32): 17-20.
- [3] 张敏. 信息化背景下高校宾馆管理优化策略研究[J]. 现代商贸工业, 2023, 44(12): 118-119.
- [4] 刘军. 高校后勤服务实体公益性与经营性平衡机制探析[J]. 中国高校后勤研究, 2021(08): 23-25.