

成功案例

携手德国合作伙伴，
共同提升
就业能力

8 个酒店和旅游业
案例研究



TRAINING – MADE IN GERMANY

成功案例

携手德国合作伙伴, 共同提升就业能力

8 个酒店和旅游业案例研究

目录

4



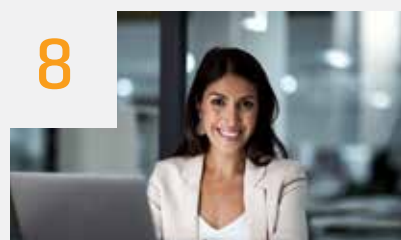
前言

6



Eckert Schools International
巴伐利亚酒店和餐饮业最新招聘的国际员工

8



Deutsche Management Akademie
Niedersachsen gGmbH (DMAN)
伊拉克旅行社和旅游经营者
实施电子旅游管理

10



THE MAK' ED TEAM
现代化继续教育中心
服务海地技术工人

12



FEDA 马德里
按照德国模式进行
旅游业二元制培训

14



HOTQUA 酒店旅游业质量
哥伦比亚现代化酒店质量标准

16



Ruanla 咨询机构
德国烹饪界向
泰国学生提供在岗培训

18



inside
利用学习 app 来协助餐饮系统实现统一
培训质量

20



platform3L GmbH
加纳和欧洲酒店业数字学习平台



前言

全球化和市场数字化改变了酒店和旅游业的竞争格局。现在需要采取行动，一方面是因为游客的需求和期望增加，另一方面则是因为竞争加剧。只有那些注重服务质量、关爱环境及追求可持续发展的公司才能立于不败之地。

德国的酒店贸易和酒店业有着悠久的传统；2022 年，受技术工人短缺和冠状病毒疫情的影响，该行业全新推出了双元制培训职位。这样做的目的，在于通过差异化职业形象和极具吸引力的培训内容来讲解可持续发展、环境保护和数字化等课题，激发年轻人投身于酒店管理和餐饮事业的热情。

面向餐厅专业人员的活动酒席承办培训越来越多。未来，专业的酒席承办者将负责筹办餐厅的各方面食物，管控工作程序并监督产品和流程的质量。

对厨师来说，培训将更深入阐述素食与纯素食烹饪，以此来应对饮食习惯的改变趋势。全新设立的两年制“厨房助理”培训职位主要针对的是具备实践操作能力的年轻人，由其负责帮助厨师准备膳食和菜肴。对这些年轻人来说，这既能帮助他们获得职业资质，也给他们带来了更多的就业选择。

德国在 职业教育与培训 (VET) 方面的专长及其双元制培训体系使其经济腾飞如虎添翼。德国在这一领域拥有悠久的传统，



凭借以需求为驱动力、以实践为导向的资格认证项目而享有盛誉。与德国的合作取得了尤为显著的成功，因为每一场培训都会针对具体需求而不断调整。德国合作伙伴提供的培训，其最大特色在于将专业知识、社会技能与方法运用上的能力融合在一起。

iMOVE 是联邦教育及研究部于 2001 年发起的一项倡议，旨在促进德国私营部门的培训机构与国际公共和私立组织之间的合作。iMOVE 的服务范围包括一个数据库，内有德国培训机构、研讨会、培训和海外贸易展览会的信息；iMOVE 还创建了 B2B 市场，可将特定的国际申请投放至 iMOVE 的机构网络。

本手册着重介绍了酒店和旅游领域的八个成功案例，每项成果均在德国与国际合作伙伴的共同努力下实现。凭借广泛的培训项目和对就业能力的高度重视，“培训——德国制造”项目有望通过跨国合作项目在诸多国家培训体系的设计流程中作出重大贡献。

您仍不确信？不妨亲自了解下面的最佳实践案例，并从中获取灵感！

Andreas Werner 博士
(巴西圣保罗大学)
德国联邦职业教育研究所 (BIBB) iMOVE 部门负责人

Eckert Schools International



巴伐利亚酒店和餐饮业最新招聘的国际员工

2022年6月至8月,43名越南年轻人在位于巴伐利亚州雷根斯陶夫的 Dr. Eckert Academy 和 Eckert Schools International 圆满地完成了一门预备课程(B1级德语课程和基本职业概念)。他们于9月进入巴伐利亚酒店和餐饮业的培训岗位。此次培训活动由 Eckert Schools 与德国酒店餐饮业协会(DEHOGA)巴伐利亚地区分会及德国越南籍人员招聘公司 V-Unite International GmbH 合作举办。

此次培训吸引了巴伐利亚各地约150家酒店参加,他们无不期盼接收这批新一代的国际技术工人。“这是一个规模空前的试点项目。我们不仅设定了新标准,也创造了新机会,并促成了积极整合,”V-Unite 董事总经理 Son Pham 阐述了她对国际合作的看法。

“Dr. Eckert Academy 不仅开设了认证语言课程。我们还提供全方位的支持,确保您能适应德国生活,”Eckert Academy 董事总经理 Markus Johannes Zimmermann 在2022年6月22日召开的正式招待会上解释道。在雷根斯陶夫校园的学习时光,旨在帮助越南参训学员在语言和文化方面做好参加德国培训的准备。“要对这里产生家的感觉,第一步就是要学习语言,从 Eckert Schools 校园开始,”Son Pham 说,以此来激励这些刚刚踏入异国他乡的年轻人。

DEHOGA Bavaria 副总裁 Andreas Brunner 也直接向这些国际客人表示欢迎。“我对你们充满了敬佩,因为你们勇敢迈出了这一步,走进全新的人生阶段。感谢你们对我们的信任,在此也欢迎你们所有人光临巴伐利亚。”他的同事,现任 DEHOGA 的 VET 和行业支持部董事总经理的 Susanne Droux 也发言鼓励大家。“熟练掌握此次培训内容,才能给大家带来真正的安全感。我们会全程提供支持,帮助大家取得职业成功。”

提供未来培训岗位的公司也派出代表出席招待会,以便亲自认识他们的未来参训学员。“这些年轻人绝不仅仅是用来解决技术工人短缺问题。我们也不仅仅是培训公司。我们要发挥联络点的作用,要提供咨询和建议,也是要来当大家的朋友,”巴特艾布灵 St. Georg Hotels 的代表强调说。

这些年轻人中也有一位代表走上前来,向在场的所有人致辞。“我们仍处在起跑线上,但已经体会到很多乐趣了。前路可能并非一帆风顺,但我们必将同舟共济。我们必将度过难关,我们也必将为这个强大的行业贡献自己的力量,”这位年轻的越南女士解释道,她迫切期待着在巴特艾布灵开始自己的培训生涯。

接下来他们在培训厨房里作了简要介绍。40年来,Eckert Schools 旗下的酒店管理学院专注于培训餐饮和酒店管理领域的技术工人和管理人员,因此能为越南学员提供了完善设施,帮助他们对这个前景广阔的行业产生兴趣,形成切实的认知。“培训结束后,校园里还有很多继续职业教育和培训课程可供选择,”Dr. Eckert Academy 培训厨房负责人 Udo Haug 称,进一步激励这些年轻人。他介绍了培训厨房和培训酒吧里的设备,也介绍了“巴洛克会议厅”(正式的多功能厅)的服务。他还向在场人员介绍了最受欢迎的 VET 继续教育课程:专业烹饪和厨房管理(CCI)学士与酒店管理(CCI)学士

接下来的预备课程已于2022年11月开课,同样也吸引了近50名参训学员。这表明将逐步向参加此次培训的全部150家公司安排参训学员。

伊拉克旅行社和旅游经营者 实施电子旅游管理

Deutsche Management Akademie Niedersachsen (DMAN) 为专业人员和管理人员提供培训, 帮助他们在国际市场取得成功。DMAN 采取以实践为导向的知识转移和经验交流, 支持公司战略发展, 并帮助它们在国内外挖掘新的商业潜力。主要目标群体是东欧、非洲、亚洲以及中东和北非地区的利益攸关方和专家。

DMAN 成立于 1989 年, 是一家由联邦下萨克森州和行业股东共同创办的非营利性有限责任公司, 总部位于策勒城堡。学院实行的是针对特定参训学员进行量身定制的培训方案, 与客户密切磋商确定培训内容、培训形式及日程安排。学院还举办涉及综合管理课题的公开研讨会, 任何感兴趣的人均可参加。

已有近 30,000 人通过 DMAN 课程提升了自身的专长知识和领导技能, 每年学员人数约增加 1,000 人。这其中有三分之一修读德国联邦经济事务与气候行动部 (BMWK) 的管理人员培训课程, 而 DMAN 则是德国国际合作机构 (GIZ) 批准实施该课程培训工作的培训中心。

受疫情影响转为线上培训

Beratung und Training GbR Hamburg 首席执行官兼所有人 Klaus-Peter Wagenführ 先生代表德国驻伊拉克工商联络处 (AHK Iraq) 担任培训师, DMAN 课程经理 Yousef Nahhas 先生则为伊拉克旅行社和旅游经营者的员工制定了一项培训方案。这项有关电子旅游管理的培训原定采取线下培训模式。但受疫情的影响, DMAN 重新规划部署, 改为为期 5 天的线上培训, 并于 2020 年 11 月举行培训。AHK Iraq 向本土公司招募了 15 名参训学员。

此次线上培训的初始阶段, 是要认识和牢记旅游业的主要特征。此外, 参训学员还接受培训, 重点是了解客户需求对旅游企业成功的重要意义, 并找出会影响企业未来的发展趋势。


此次培训还探讨了可用于发展可持续旅游业的因素。客户细分发挥着重要作用, 能够帮助潜在客户开发最适合他们的产品与服务。参训学员还探讨了如何在竞争中实现差异化, 以便帮助自身企业在市场上站稳脚跟。他们还接受培训, 思考通过哪些方法来激发潜在客户对自身产品与服务的渴望。

多种分析和战略方法

参训学员还接受培训, 了解企业取得市场成功所必须经历的周期。培训采用多种分析和战略方法来制定长期计划, 并在此基础上开展市场营销与销售活动。

参训学员还学习销售流程及各类销售方法, 包括故事营销, 这种方法可用于说服尚未作出决定的客户。此次培训还强调了建立长期客户关系的重要意义。

归根结底, 此次培训的重点是营销组合, 也简要介绍了品牌世界。参训学员学习如何成功开发电子旅游产品并设定最合适的价格。

A professional woman with dark hair, wearing a white blazer and a necklace, is smiling warmly at the camera. She is sitting at a desk with a laptop open in front of her. The background is a blurred office setting with soft lighting.

*Deutsche Management
Akademie Niedersachsen
gGmbH (DMAN)*

AHK Iraq 报称, 参训学员对培训内容非常满意。建议在疫情允许的情况下开展线下培训, 并对德国进行实地考察,

以强化此次培训成果。目前, 我们也正在中亚、非洲以及中东和北非地区推销这项培训课程。

现代化继续教育中心 服务海地技术工人

THE MAK'ED TEAM 是一家面向中小企业的德国咨询公司。它长期专注于帮助公司解决管理、发展和培训方面的难题。它的客户包括全球各地的私营公司及公共机构。2015 年成立以来，公司一直非常重视拓展国际业务。

THE MAK'ED TEAM 的核心能力之一，是开发、实施和管理继续教育与培训方案、孵化中心以及职业教育和培训中心，以便支持技术工人和培训年轻人，并满足劳动力市场的需求。培训方案以实践为基础，具有交互性，并与客户公司合作设计而成，确保满足客户公司对员工培训服务的具体需求。

公司依托在海地建立的长期伙伴关系和人脉网络，并在当地派驻同事的努力下，与私立大学基斯奎亚大学建立了项目合作关系。总体而言，海地所有公私部门和领域对优质的继续教育和培训服务均有着非常迫切的需求。这所大学成立至今已有约 40 年，由当地公私联合创办，旨在提供基于实践的培训。它也在寻找国际公司对现有的继续教育中心进行重组和现代化改造，以便更好地服务在职员工群体。

新的数字学习解决方案

主要任务包括重新调整该中心的战略重心与核心方法，对包括数字解决方案在内的教育服务进行现代化改造，同时设立语言中心、建立质量管理体系，并向参训学员提供优质的教育与培训服务。现代化销售和营销结构的建立，进一步完善了整个项目方案。

这个项目的另一个目的，是要通过收取培训费用来实现继续教育中心的财务可持续性，并由团队按照自身标准和流程来实施领导。为协助实现这一目标，已及早采取指导、辅导和培训等相应措施，逐步将管理权交给当地团队。

继续教育中心的整体管理，始终以当前的市场需求为导向。按照德国和国际标准来确立相关方案、专题和课程，以满足当地公司的需求。

价值链延伸

该中心已成为大学价值链的重要延伸。除了以理论为主的高质量学习计划外，继续教育中心也为大学提供了工具，通过传授同样重要的实践技能来支持当地公司。继续职业教育和培训服务不仅有益于很多没有或很少接受过正式培训的员工及其雇主单位，也提升了大学的形象地位及其在教育领域的影响力。

该继续教育中心还专门为旅游业设计了一些培训服务。中心针对不同岗位和管理级别，举办普通及量身定制的研讨班。业务领域的重要主题包括“客户服务”、“交流沟通”以及“冲突管理”。此外，中心也开设语言课程，并在“导游培训”、“接待工作”以及“服务员工作”等领域开办入门与进阶研讨班。针对管理和主管级别的培训方案，主要侧重于领导力、沟通能力以及团队和任务管理能力，但也同样重视战略课题和公司发展领域。

项目合作期间，为海底各地区的酒店和餐厅、机场及多家航空公司的众多工作人员提供了培训服务。多数研讨班专门针对某些具体需求，为期一至三天。



平等沟通

该项目于 2020 年 3 月结束时, 中心的管理权已完全移交给继续教育中心的团队。大学和 THE MAK' ED TEAM 在两年间的合作, 始终坚持互相尊重、互相信任和平等沟通的原则。这就是尽管海地目前面临着很多政治和经济挑战, 但这个项目一直且必将继续非常成功的一个关键原因。

基斯奎亚大学校长 Jacky Lumarque 非常认可这种业务模式的长久价值: “我非常认可你们为大学做出的卓著贡献, 首先你们帮助创立了这个中心, 接着又在很多公司面临巨大经济困难而被迫停业的形势下, 助力中心发展, 引领其走上令人满意的发展道路。”



在西班牙特内里费岛进行德语强化培训，
再进行酒店业务培训

www.feda-madrid.com

按照德国模式进行 旅游业双元制培训

FEDA 马德里是一所提供双元制职业教育和培训服务的德国学校，也是 140 所德国海外学校网络中的一员。FE-DA 马德里已通过德意志联邦共和国外交部及教育与文化事务部长会议的认证。自 1982 年以来，FEDA 马德里一直按照德国双元制原则，对西班牙年轻人进行商业以及工业、物流和贸易领域的培训。它的合作伙伴包括德国对外贸易商会(AHK 西班牙)以及很多德国培训公司。职业学校的教学工作基于教育与文化事务部长常务会议的相关课程框架，并采用德语进行授课。期中和期末考试由 AHK 西班牙与 FEDA 马德里合作开展。

2015 年，特内里费岛政府提出了开展酒店业务双元培训的想法。2017 年，FEDA 马德里、ASHOTEL (特内里费岛当地酒店协会)和岛屿政府合作创立了一个旅游业相关培训项目。

不管是之前还是现在，该项目的目的都是要考虑酒店行业公司的需求，向岛上有才华的年轻人提供培训，并减少酒店员工的流失率。该项目还有一个目的，是要为加纳利群岛的年轻人创造符合条件的就业机会。想要参加培训的人员，需取得中级或更高级别学校的毕业证书，掌握较好的德语和英语水平，且年龄通常不得超过 25 岁。

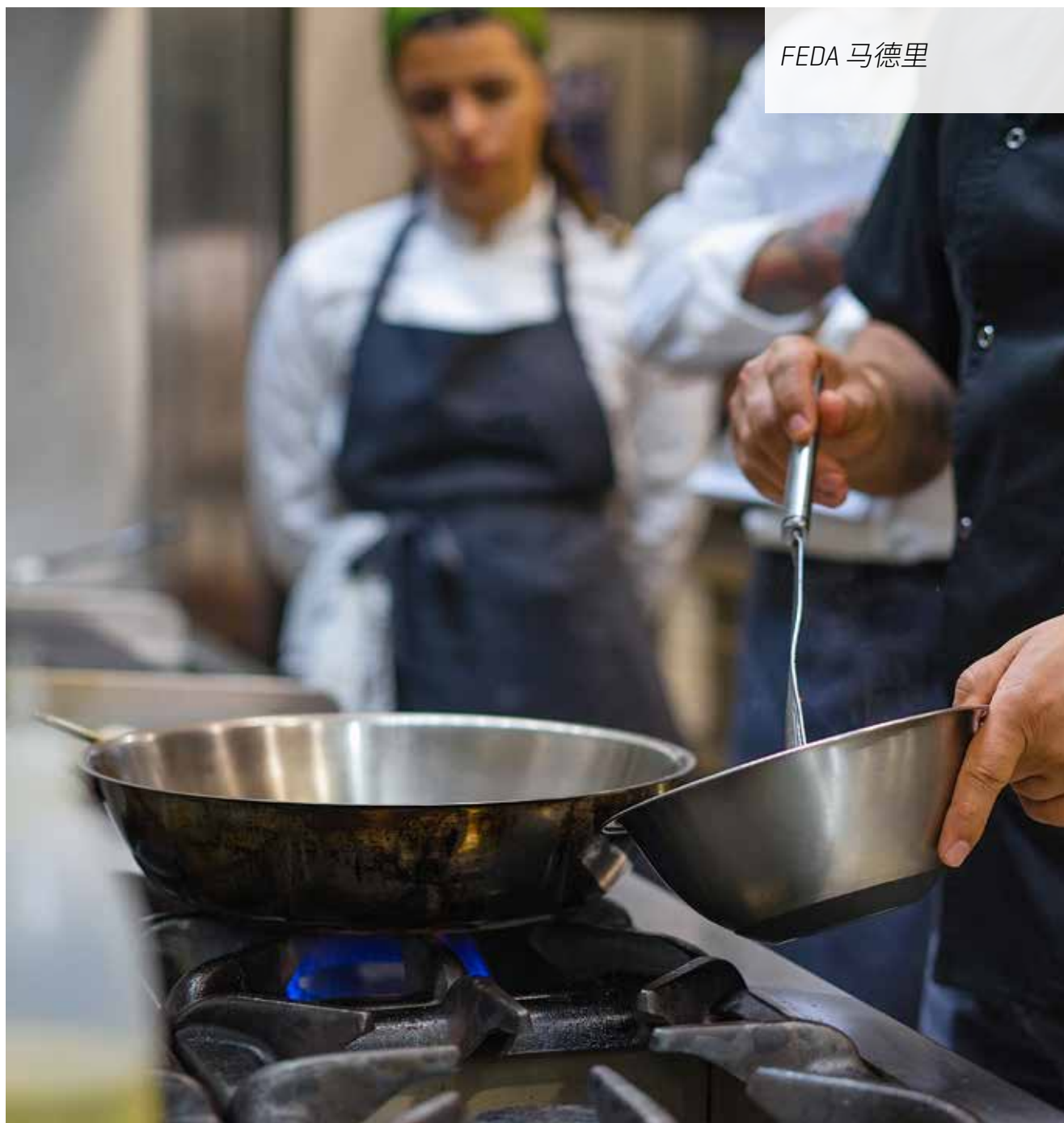
2017 年项目开始时，就有近 300 人提出申请，最终从中挑选了 50 人参加培训。一开始，岛屿政府通过 FEDA 资助这些参训学员进行 400 小时的德语强化培训。之后，对 22 名青年男女进行为期两年的酒店业务培训。该培训课程采用 德语进行授课，并实行德国双元制。

当时，学生代表 Jeremy Afonso Rojas 评价称：“我们非常期待完成这门优质的培训课程，以便可以为客人提供专业服务。我们想要帮助确保我们的客人还会再次光临。”他的同事补充道：“我们非常珍惜这次独特的机会，以便获得国际认可的专业职称。”

提供培训的酒店有 Melia、Spring Hotels、Robinson Club、Excel、Hovima、Sol Hotels、Tigaiga Tenerife 和 Maritim。Spring Hotels 人力资源经理 Raúl Fernández 代表酒店业表示：“员工培训越充分，我们就越能为客人提供优质服务。德国人是仅次于英国人的第二大客人群体。从这个角度讲，我们的专业工作人员务必要会讲他们的语言。”

双元制培训之所以取得成功，关键在于根据酒店的具体要求来调整培训，并在真实的工作环境中进行培训。参训学员和酒店都能从中受益。培训的实操环节在 15 家当地酒店里进行，约占整个培训课程的 65%。实践教学工作和专业理论都征询了德国专家的意见。参训学员通过考试后，就会获得德国西班牙商会和位于柏林的德国工商业联合会(DIHK)颁发的“酒店业专业人员”资质。

2020 年秋，第二批学员参加培训。此次培训的目的，是要在 20 周内进行合计 600 小时的德语强化培训。教育与文化事务部长会议颁发的证书(德语文凭专业一级)即可证明学员们达到的德语水平。



参训学员每年还有机会参加一个 Erasmus+ 项目。参加这个项目的学员要前往德国，第一周先在一家职业学校学习，第二周则安排进入德国酒店进行实习。这一举措帮助他们提升自己的语言与社交技能。

在 2020 年毕业典礼上，特内里费岛政府教育及青年事务主管 Bética Pérez 祝贺圆满完成两年培训的学员，并强调他们在学习和工作之间实现了高度融合。她还补充道，就业机会就在等着所有完成培训的学员。

HOTQUA 酒店
旅游业质量





责任清晰能提升员工干劲，
也帮助新员工更轻松融入其中。

www.hotqua.de/en/

哥伦比亚现代化酒店质量标准

2019 年秋，德国教育和培训机构 HOTQUA 对哥伦比亚西北省份安蒂奥基亚省 24 家酒店的 60 名技术工人进行了质量管理方面的培训。这项为期三天的培训活动涵盖酒店业的所有关键质量标准，从接待和订房直至客房管理、技术、食品和餐饮服务。参训学员还学习了可持续发展和环境实务方面的重要规则。此外，还在酒店里开展实务检查及训练，进一步巩固了学员的理论学习。每个学习单元结束后，都会举行线上测试。

参训学员需要根据所在酒店的状况来调整学习内容。除了对员工进行培训外，此次培训及其后续认证的主要目的，是要在酒店里牢固树立可持续发展理念，并提高酒店的经济效益与形象。

2020 年初，HOTQUA 代表各个商会及商会协会开展审计工作，对这 24 家酒店的质量标准进行评估。达到 75% 以上必要标准的酒店获得 HOTQUA 和哥伦比亚工商联联合会 (AHK 哥伦比亚) 颁发的证书，有效期三年。AHK 还在第二年和第三年对酒店遵守标准的情况实施监督。若认定符合标准，则 HOTQUA 会再次颁发认证。

鉴于所有核对清单已有数字格式，因此在安蒂奥基亚省开展的审计工作采取了无纸化方式。因此，只要使用酒店管理层或其他管理人员的手机，即可完成质量检查工作。这种现代技术的应用，给哥伦比亚合作伙伴留下了尤为深刻的印象。

提升竞争力

引进现代质量标准及获得认证，给酒店带来了多个方面的好处。优化经营流程，有助于削减行政成本、显著减少

错误，并能大幅节约成本与时间。让员工参与质量管理过程，明确分配每项工作与工作流程的职责，以及定期开展后续培训，所有这些举措都能长期提高员工的工作积极性，并加快新员工的融入过程。

1999 年至今，HOTQUA 一直在向国际酒店与酒店管理行业提供服务与培训。其目的在于提高质量标准，改进质量和服务管理，强化环境保护与可持续发展，并促进职业健康和安。截至目前，HOTQUA 已开办 1,500 多个培训班，采用三种语言培训了 15,000 多名学员。全球约有 150 多家酒店采用 HOTQUA 的质量标准。

HOTQUA 开发的服务包互为基础，帮助酒店逐步提高服务质量和员工积极性，改善与客人及客户的关系，从而提升自身竞争力。HOTQUA 为客户公司提供全方位的支持，从记录初始质量到提供培训直至引入个体质量标准或符合 ISO 9001 标准的质量管理体系。

AHK 哥伦比亚/ 汉诺威商贸总会的 Christoph Oehmichen 非常看好培训及其对区域旅游业的影响：“HOTQUA 依托自身专业知识，为解决 Medellin 及安蒂奥基亚省西南部酒店服务质量低下问题 做出了重大贡献。经过线下强化培训和后续检查，该地区 24 家酒店的卫生和质量标准得以大幅提升并达到欧洲标准。酒店也因此获颁广受认可的证书，这也提升了它们对国际游客的吸引力，极大利好地区旅游业。”

德国烹饪界向 泰国学生提供在岗培训

泰国出色的烹饪培训闻名遐迩。泰国专业人员在这些服务行业极受欢迎，这尤其要归功于他们礼貌、友好的服务态度。

2015 年，波恩一家专营泰国菜的德国连锁餐厅希望提供更正宗的泰国菜餐饮服务。德国培训机构 Ruanla 咨询机构受这家餐厅的委托，在开设烹饪课程的泰国学院招募有此意向的毕业生，安排他们入读德语课程，并用他们的母语来帮助他们做好前往德国工作的准备。尤其是安全和卫生方面，采用候选人的母语进行培训。

虽然受当时签证规定的限制，原计划在德国的实习一开始无法成行，但一个新的商业创意也就此诞生。Ruanla 现已与很多泰国学院建立联系，推广以实践为重心的德国继续教育。

泰国导游

2017 年至今，该培训机构一直组织泰国学生前往德国参加为期两周的在岗培训；这些学生由一名泰国导游负责陪同及提供支持。Ruanla 安排三名已在德国完成培训的员工为他们提供服务。他们可以利用自身经历，用泰语向继续教育和培训学员们介绍德国的双元制培训体系。德国的合作公司有 Marriott 和 Kameha Grand Hotel，以及位于波恩的 Ginyuu 和 Rohmühle 等餐厅。

客户是职业教育委员会办公室 (OVEC) 秘书处，负责泰国教育部培训与继续教育领域的相关事务。2019 年，负责此项工作的秘书与泰国学院院长代表团一起访问波恩，详细了解培训活动的组织状况。此次访问考察过程中，代

表团还访问了联邦职业教育与培训研究所 (BIBB) - OVEC 的德国合作机构，以及 IMOVE。

实习学生发挥传播作用

泰国教育部希望，有才华的酒店管理专业学生能够亲眼看到德国同行的工作状况。这样做的目的是，他们能在回国后充当传播者，分享他们对可靠性、准确性、灵活性的体会以及在团队内部不同责任领域的工作经验。截至目前，已有 25 名泰国学生获得了这个机会。迄今为止，学员们的实习安排及随后的职业生涯都非常成功。

Ruanla 正计划与泰国某学院建立永久合作关系。作为课程的组成部分，感兴趣的学生会在 Ruanla 的帮助下，做好前往德国酒店和餐厅工作的专业准备，并学习德语语言。掌握德语是在德国从事专业工作的先决条件，也是一大挑战。多数泰国培训机构开办英语研习班，招收有志赴海外国家工作的烹饪界技术工人。即使如此，语言能力不足也常常会引发误会。

在泰国，Ruanla 还为自己设定了一个目标，即开设一门通过德国烹饪技术工人标准认证的培训课程。目前已接触联系了泰国学院及顶尖厨师，他们也愿意按照德国模式来开展培训。

Ruanla 咨询
机构





利用学习 app 来协助餐饮系统实现统一培训质量

L' Osteria 公司是一家不断扩张的国际连锁餐厅,在德国、奥地利、瑞士、英国、捷克共和国、荷兰、法国和卢森堡拥有 120 多家分店。该公司非常重视供应商与合作伙伴之间的合作,以及员工及其个人发展。

L' Osteria 的关键目标,是要在整个公司系统内为客户带来统一的产品、服务和流程质量标准。为此,就要开发一个灵活、可快速扩展的本地化电子学习解决方案。这是为了协助推进 L' Osteria 的国际扩张战略,加快整个公司的人员培训。L' Osteria 委托培训公司 inside 来协助开展这项工作。

inside 是德国领先的公司培训数字解决方案提供商。25 年来,公司一直帮助企业贯彻落实创新的培训和继续教育理念,也取得了巨大成功。公司专注于电子学习、混合学习、工作场所学习以及绩效支持和培训领域。

简化入职流程

在为 L' Osteria 开发学习解决方案时,关键目的是要建立统一的培训质量,并在所有 L' Osteria 餐厅实行统一标准。对于所有学习者,不管他们的工作地点、语言、文化、培训和先前知识有何不同,都应采用统一的质量标准。该解决方案要采取多语言模式,以配合该餐饮公司的扩张计划,并促进高效的“入职辅导”和持续培训。目的也是为了降低培训成本,缩短员工具备适任能力所需的时间。

由于餐厅员工通常在工作场所没有电脑,所以对他们说,要能使用私人移动设备来随时随地进行灵活学习。公

司还有一条关键要求,即存储学习状态和进度,并应配备完整功能,以便评估当前培训进度。

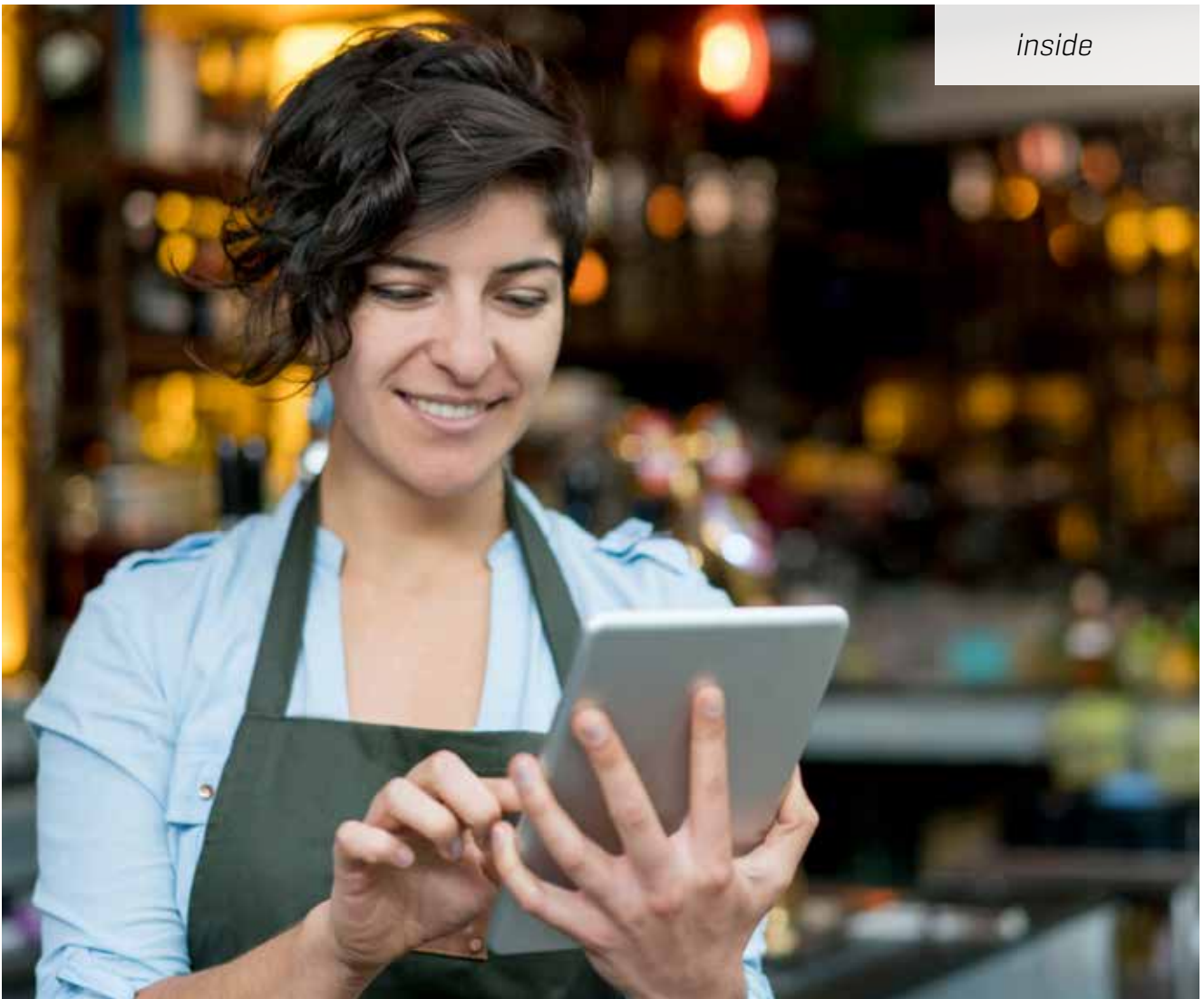
“自带设备”和“移动优先”

为配合公司的扩张战略,并在全公司范围内建立统一要求的知识水平,该方案引进了标准化的在线知识转移系统,这个系统还可根据用户、餐厅、国家和语言进行扩展。这种理念基于两个基本方法:“自带设备”和“移动优先”。这就是说,全体员工使用个人终端设备(智能手机、平板、笔记本)通过 app 进行学习,且所有学习媒体的开发,主要是为了更好地在智能手机上使用。为此,已搭建了一个学习世界。这样,员工就有机会基于交互式学习媒体和测试,独立高效地学习新知识,或将此学习世界作为食谱、产品信息、标准、企业文化和创新等任何知识的参考来源。

学习世界有两种访问方式,具体取决于学习者的目的。若出于“绩效支持”目的,需要快速找到和查找学习内容,则选择“我的信息世界”类别。学习世界集成了全文搜索、收藏夹及个人媒体历史等功能,可以高效查找所有内容。若出于员工培训目的需要对具体工作站进行认证,则选择“我的学习世界”类别。例如,该类别为学习者提供了交互式学习地图,让他们可以使用地图在任何时间或地点进行独立、高效的学习,此外还提供了在线测试,以便获得站点认证。

关注当前认证级别

所有学习者已完成之学习和工作的状态,都会集中存储。在此过程中,学习者可以在个人站点页面以及“我的将



被”中心区域,随时查看自己当前的认证级别。每成功完成一个站点,学习者就能获得一个虚拟奖杯。区域经理和特许经营顾问等特定人群可以访问管理面板和报告。这样,他们就能全面及详细地了解员工的培训状态。

学习世界目前推出德语和英语版本,确保全系统工作人员得到统一培训。2019年,L' Osteria 和 inside 凭借这个项目的实施,荣获“eLearning 入门”类别的 eLearning 奖。此外还计划开设“语言学习”等入门课程。这是专门致力于帮助那些德语水平有限或需要提高的员工。

FR L' Osteria SE 学院和人事发展主管 Michael Frötschl 对这个学习解决方案非常满意。“L' Osteria 学习世界深受广大学习者的认可。我们提供全方位学习平台,实现高效、多样和可持续的学习。它还能帮助您在工作时快速查找相关信息。但对我来说,这个解决方案的价值绝不仅仅只停留在学习方面。我们正努力让员工融入规模更宏大的整体业务之中 - L' Osteria La Famiglia。”

platform3L GmbH





游戏化微学习易于融入日常工作生活

www.platform3L.com

加纳和欧洲酒店业数字学习平台

2019 年 7 月,德国教育科技公司 platform3L GmbH 与加纳 Villa Monticello 精品酒店签订了旗下数字问答学习平台的使用合同。这项学习解决方案已成功应用于德国某大型酒店集团。短短两年内,该问答平台收录了三百万个学习问题。问题创建极其简单,也可专门定制。

面向酒店集团员工开展的这些初始及继续教育和培训活动,保障并改进了工作流程、客户服务及各地新员工的入职培训。该平台采用微学习模式(小单元学习),也可通过智能手机访问,方便将学习融入日常工作生活之中。这已可以用作质量评级的依据,例如 Tripadvisor 或 booking.com 的质量评级,且若有任何重要评论,相关问答内容可以直接显示给涉及酒店的员工。

这些体验给 Villa Monticello 的董事总经理 Laurie Awotwi 留下了深刻的印象,该酒店曾被授予加纳最佳酒店的称号。目标是要改进流程和客户服务的质量。工商会培训内容采取问答形式,她可以补充自己的相关内容,用于酒店员工的培训和继续教育。这使得该培训解决方案引起了其他非洲客户的更大兴趣。

platform3L 具备游戏化方法领域的技术专长。问答形式有利于快速学习各行业的程序和流程,不仅仅局限于酒店和餐厅行业。每项培训措施的内容均可单独创建,通过基于云的软件在短时间内推广至全球使用,且由于移动网络发达,也可以快速应用于非洲和世界其他地区。platform3L 为客户和实施合作伙伴(如培训机构)提供白标解决方案所需的软件,并提供所需的各种语言版本。

荣获 GES Awards 奖

platform3L 也是 2022 年 GESA 奖(全球教育科技创业大奖)的获奖单位之一;该奖项是全球规模最大的教育科技竞赛项目和行业组织。该奖项由六大洲合作机构联合出资创办,至今已发展成为一个拥有 130 多个国家 6,000 多家教育科技创业公司的行业组织。

除了年度教育科技竞赛之外,GES Awards 还举办专题研讨会,促进创业公司进入特定领域。platform3L 参加了“人工智能实现自主学习”专题研讨会。有个专家小组正在寻找使用人工智能技术来衡量、支持和培养年轻学习者进行自我调节学习的解决方案。这些解决方案应能衡量学习者的发展方式,并适应学习者自身学习调节能力的差异。

platform3L 进一步开发了一个应用程序,包括微学习和问答比赛。该应用程序可以侦测并弥补个人技能存在的不足。它还可以支持元宇宙的交互学习,使正规和非正规学习能够相互补充。

这场专题研讨会由 Jacobs Foundation 联合举办,从 150 个国家的 1,000 家申请公司中选择六家公司,platform3L 就是其中之一。

platform3L 旨在打造符合学习者需求的个性化学习体验。Hotel Lindner Group 是一家长期客户,他们使用 platform3L 应用程序,通过自适应学习技术来弥补个人知识不足,以便提升欧洲员工的素质。Hotel Lindner Group 位于杜塞尔多夫的总部创建了大量学习内容,内置 DEEPL (自动翻译在线服务),确保近 30 种语言的适当措辞。



提高企业竞争力 投资于人力资本

欢迎浏览我们的德国培训机构网络，
超过 200 家经验丰富的培训机构
为您量身定制以下服务：

- 课程设计
- 师资培训
- 教学工具
- 培训基础设施
- 改进



www.imove-germany.de

出版项

出版方：

德国联邦职业教育研究所 (BIBB)

iMOVE: 培训——德国制造

项目管理：

Silvia Niediek

正文：

Silvia Niediek, 文中所涉机构亦对文案有所贡献

照片：

iStock.com/andresr, Cover; iStock.com/RgStudio pp.3, 4-5;

iStock.com/DragonImages pp.3, .6; iStock.com/shapechargep. pp.3, 9;

iStock.com/byakkaya pp.3, 13; Marieke Polnik, Braunschweig pp.3, .14;

iStock.com/Totojang pp.3, 17 (上); iStock.com/twinsterphoto p. 17 (下);

iStock.com/andresr pp.3, 19; iStock.com/jacoblund p. 20 (上);

iStock.com/Creative Credit pp.3, 20 (下); iStock.com/boonchoke p. 22。

其他照片：由各组织提供

设计：

Andrea Wendeler

印刷：

Barbara Budrich Verlag

2023 年 2 月, © iMOVE。保留所有权利。

iMOVE 由德国联邦教育及研究部赞助。

iMOVE 负责撰写本出版物的内容。

ISBN 978-3-96208-397-7 (在线)

ISBN 978-3-96208-398-4 (印刷)

如需订购 iMOVE 出版物, 请发送电子邮件至

info@imove-germany.de。



iMOVE[®]

TRAINING – MADE IN GERMANY

AN INITIATIVE OF THE



Federal Ministry
of Education
and Research

bibb****

Federal Institute for
Vocational Education
and Training