

校企协同视域下高职茶艺社会培训服务模式实证研究

桑青¹, 陈曦¹, 谢芸¹

(1.苏州信息职业技术学院, 江苏 苏州 215200)

摘要: 高职院校的社会服务职能正从学历教育向面向行业企业的技术技能服务延伸。苏州作为江南茶文化重镇, 职业院校依托茶艺与旅游管理专业优势, 为企业提供茶艺培训服务, 既是履行社会服务职能的现实路径, 也是深化产教融合的有效载体。本文以苏州信息职业技术学院与吴江超力纺织有限公司合作的员工茶艺培训横向项目为实证案例, 在梳理需求逻辑的基础上, 构建了以横向技术合同为契约载体、“需求识别—协同供给—理实交付—持续改进”四环节闭环的茶艺培训服务模式, 并提炼出契约化对接、校企协同、理实一体、持续迭代四项机制。案例表明, 该模式在提升企业员工人文素养与茶文化认同方面成效显著(总体满意度 92.5%), 并通过技术合同认定登记、经费佐证与结项验收实现了服务的规范化与可持续。文章最后从分层课程、混合式供给、评价量化与领域拓展四个方面提出优化路径, 为职业院校开展同类社会服务提供了可复制的参考框架。

关键词: 职业院校; 社会服务; 茶艺培训; 校企合作; 服务模式; 产教融合

基金项目: 苏州信息职业技术学院横向科研项目“吴江超力纺织有限公司员工茶艺培训服务”(ht202600670)阶段性成果

DOI: doi.org/10.70693/202609195516

一、引言

中华茶文化源远流长, 是中华优秀传统文化的重要组成部分, 蕴含着“和、静、怡、真”的精神内涵, 是中华民族审美情趣、道德观念与处世哲学的集中体现。近年来, 随着文化自信提升与传统文化复兴, 茶文化从日常饮用走向企业培训、文旅体验、城市传播等多元场景, 其修身养性、增进沟通、凝聚团队的社会功能被不断发掘。与此同时, 高职院校身兼人才培养、科学研究、社会服务三大职能, 《国家职业教育改革实施方案》[3]明确要求职业院校面向全体劳动者开展职业技能培训, 服务现代化经济体系建设。在此背景下, 苏州职业院校如何依托地域茶文化资源与茶艺、旅游管理专业优势, 为社会企业提供规范、有效、可持续的茶艺培训服务, 成为一个兼具理论价值与实践意义的课题。

(一) 文献回顾

围绕高职院校社会服务, 既有研究主要沿两条路径展开: 一是职能论, 从制度层面论证职业院校面向行业企业开展培训的必要性及实现形式^[5-7]; 二是能力论, 聚焦院校社会服务能力的内涵测度与提升路径。在茶文化教育领域^[1-2], 等探讨了茶艺类课程对高职学生人文素养的涵养作用, 但研究对象均为学历生, 尚未触及企业员工这一社会服务的重要受众。更为关键的是, 关于“院校—企业”培训服务如何机制化、契约化、可持续运行的研究明显缺位: 既有讨论偏重宏观职能描述, 缺乏可操作的服务过程模型与实证检验。上述空白正是本文的切入点——以一个横向项目为样本, 构建并检验一种可复制的茶艺培训服务模式。

(二) 研究设计

本文采用单案例研究法, 以苏州信息职业技术学院与吴江超力纺织有限公司合作的员工茶艺培训横向项目为对象。案例选择遵循理论抽样原则: 该项目已完成技术合同认定登记、实地调研、培训交付、用户验收等流程, 证据链较为完整, 适合回答“服务模式如何运转”这一过程性问题。数据通过三角验证获取: 一是制度证据,

作者简介: 桑青(1982—), 女, 教育硕士, 讲师, 研究方向为茶文化与旅游管理;

陈曦(1982—), 女, 硕士, 讲师, 研究方向为旅游与中外文化交流;

谢芸(1982—), 女, 硕士, 讲师, 研究方向为茶文化与中外文化交流。

通讯作者: 桑青

含技术服务合同与江苏省技术合同认定登记证明；二是过程证据，为项目组两轮实地调研的记录与素材——前期赴无锡调研紫砂文化与白茶、普洱茶，后期赴苏州洞庭东山调研碧螺春；三是效果证据，为培训结束后的学员问卷与半结构化访谈；四是验收证据，为委托方出具的用户使用报告。效果评估采用自编多维问卷，按“教学内容、教师授课、实操环节、文化认同、压力缓解”五个维度设 5 点李克特题项，并与访谈判断相互印证，以保证结论的稳健性。

二、茶艺培训服务模式构建的现实逻辑

（一）政策驱动：社会服务职能的制度要求

党的十八大以来，中华优秀传统文化传承被提升至国家战略高度，《关于进一步加强非物质文化遗产保护工作的意见》^[4]明确要求非遗与旅游、教育、科技、康养等深度融合；茶文化作为我国非遗的重要组成部分，迎来前所未有的发展契机。与此同时，《国家职业教育改革实施方案》^[3]、《职业教育提质培优行动计划（2020—2023 年）》^[8]等文件持续要求职业院校增强社会服务能力、面向行业企业开展培训。两大政策导向共同为高职院校开展社会茶艺培训服务提供了基础与导向。值得注意的是，“社会服务”在此不再仅是倡导，而被量化为院校考核与专业建设的硬指标。

（二）需求牵引：企业人文素养建设的现实需要

随着物质生活水平提高，企业员工需求从单纯技能向“技能+人文”综合素养延伸。越来越多企业认识到，员工的人文素养、审美能力与团队凝聚力对长远发展具有重要意义。茶文化培训以雅致、内敛的文化特质和“廉、美、和、敬”的茶道精神，成为提升员工人文素养、缓解职业压力、增强团队凝聚力的新选择。以纺织企业为例，一线员工工作强度大、环境相对单调，茶艺学习能在丰富精神生活的同时，培养专注、细致、沉静的职业素养，与一线生产所需的耐心和严谨形成正向迁移。调研中发现，茶艺类活动因门槛低、体验感高，比传统团建更吸引员工主动参与，因而企业购买茶艺培训服务意愿较高。

（三）供给基础：院校专业资源与苏州地缘优势

苏州是江南茶文化重镇，洞庭山碧螺春享誉千年，本地茶空间、茶企、制茶匠人与非遗资源富集。苏州职业院校旅游管理、酒店管理等专业普遍开设茶艺与茶文化类课程，拥有茶艺专业师资，具备将专业资源转化为社会服务产能的条件。校企地缘邻近显著降低了协同成本与时间成本，使常态化、高频次的服务供给成为可能，也为教师赴原产地调研、邀请行业专家进校提供了便利。以本文案例所在院校为例，已拥有数家苏州当地的茶艺服务相关校企合作企业，并积累了赴宜兴、无锡、东山等地的调研网络，使“把产地搬进课堂、把课堂连向产业”具备了现实支撑。

三、茶艺培训服务模式的结构与机制

（一）模式的总体框架：四环节闭环

本文提出以横向技术合同为契约载体、“需求识别—协同供给—理实交付—持续改进”四环节闭环的茶艺培训服务模式。该模式将一次性培训升级为制度化、可迭代的服务过程：需求识别解决“为谁服务、服务什么”；协同供给解决“谁来组织、资源怎么配”；理实交付解决“怎么教、教得怎样”；持续改进解决“如何保鲜、如何推广”。四个环节首尾衔接，形成质量自闭环，使每一次服务都成为下一次优化的输入。

表 1 从环节、核心任务、关键机制与主要产出四个维度，完整呈现了该服务模式的结构与运行要素，后续各节据此展开机制说明。

表 1 茶艺培训服务模式的结构与运行要素

环节	核心任务	关键机制	主要产出
需求识别	诊断企业诉求，明确培训目标与内容	需求调研、目标转化	需求清单、培训方案
契约对接	签订并登记技术服务合同	技术合同认定登记、权责约定	登记备案合同、验收标准
协同供给	院校主导开发，企业参与组织	项目驱动、双主体协同	课程体系、师资与场地
理实交付	理论+实操+文化体验教学	调研式备课、理实一体、多元教法	培训实施、学员作品
持续改进	用户评价反馈、结项验收、经费佐证	形成性评价、用户报告、结项闭环	使用报告、效益证明、优化方案

（二）需求识别与契约化对接机制

服务来源于对企业真实需求的调研诊断，而非院校单方面供给。项目组通过问卷、座谈与现场观察，明确企业在员工素养、企业文化方面的具体诉求，并将其转化为培训目标与内容清单，避免照搬校内课程。项目组将服务关系契约化：双方签订技术服务合同，并在江苏省技术合同认定登记系统完成登记备案，使培训服务从“人情合作”转为“法治合作”。合同约定培训内容与时长、价款与支付方式、交付物包括课件和考核记录、验收标准与保密条款等，使院校的服务产出可被外部检验，为规范化运行与后续结项、经费佐证奠定制度基础，也提升了院校服务的社会公信力。

（三）校企协同的供给侧组织机制

服务模式上采用“学校主导、企业参与、项目驱动”的协同结构。院校方负责课程开发、师资选派与教学实施，发挥专业优势；企业方负责需求确认、学员组织与场地保障，体现需求导向。在案例项目中，院校侧由茶艺项目组 5 名专任教师构成核心团队，企业侧由人力资源部与工会指定联络人，双方建立沟通机制，确保排期与内容随生产节奏动态调整。二者以项目合同为纽带实现优势互补、风险共担、利益共享，既防止了院校在教学内容方面脱离企业实际需求，也避免了企业重形式轻内容，为企业提供高质量茶道文化培训服务，是这种服务模式是保障项目稳定运行的基础。

（四）理实一体化的服务交付机制

交付环节突破“教师讲、学员听”的单向灌输，构建理论、实操、文化体验三位一体的内容体系，并将“走出去”和“请进来”的调研式备课嵌入培训项目中。院校教师赴茶产地、茶文化空间实地调研，邀请行业专家进课堂，保证教学内容的鲜活与高度专业性；教学以 5-8 人小班精讲形式，采用“教师示范—学员跟练—互评修正—情境展示”四步法，并结合绿茶三种冲泡方法、盖碗冲泡、紫砂壶冲泡等具体技法设计闯关任务，使抽象文化转为具体可操作的动作学练模式。培训内容覆盖茶文化基础、茶具和泡茶用水、绿茶、白茶、红茶、黑茶、乌龙茶、花茶、茶礼茶俗九大模块，具体如表 2 所示，每个模块均包含理论讲解、实操演练与品鉴体验三个递进环节。

表 2 茶艺培训内容模块体系

模块	主要内容	教学形式
茶文化基础	茶的起源与发展、茶文化精神、茶与健康	理论讲授+视频教学
茶具和泡茶用水	茶具选配与养护、泡茶用水选择与水温控制	理论讲授+实物观摩
绿茶	绿茶品质特征、玻璃杯上投法、绿茶品鉴	理论+实操+品鉴
白茶	白茶产地与品类、盖碗冲泡法、白茶品鉴	理论+实操+品鉴
红茶	红茶品类与加工工艺、清饮与调饮、红茶品鉴	理论+实操+品鉴
黑茶	黑茶（含普洱）工艺与文化、煮饮与冲泡、黑茶品鉴	理论+实操+品鉴
乌龙茶	乌龙茶产地与做青工艺、功夫茶冲泡、乌龙品鉴	理论+实操+品鉴
花茶	花茶窈制工艺、玻璃壶冲泡、花茶品鉴	理论+实操+品鉴
茶礼茶俗	茶艺礼仪、茶席设计、各地茶俗	理论+互动体验

（五）过程监控与持续改进机制

培训模式设有过程监控，并根据反馈持续改进。培训中借助课堂观察量表与即时反馈卡开展形成性评价，避免依赖单一结业问卷而丢失过程信息。另外，培训后由委托单位出具用户使用报告，院校组织结项验收并据实核算经费，形成“经济效益证明”等材料。基于反馈信息优化下一轮内容与机制完善，使茶艺培训服务在闭环中持续改进升级。培训过程监控不仅保障了单次服务质量，更使服务模式具备自我修正能力。

（六）有效性来源：资源依赖与协同治理的视角

四环节闭环之所以能稳定运行，可从资源依赖理论与协同治理视角得到解释。院校拥有专业师资、课程与场地等稀缺资源，企业拥有真实需求、学员与组织场景，双方互相依赖使契约化合作成为理性选择。而横向技术合同将这种关系制度化，降低了不确定因素导致的风险。在协同治理层面，模式以项目为纽带把院校的教学逻辑与企业的生产逻辑对接，通过定期沟通与动态调整实现“目标共定、过程共管、成果共享”，使服务既专业

又接地气。这一理论定位也表明，该模式并非茶艺专属，而是可推广至任何有资源的院校和有需求的企业的技术服务场景。

四、服务模式的运行实效

（一）契约化立项：从口头意向到技术合同登记

该项目由苏州信息职业技术学院受托、吴江超力纺织有限公司委托，围绕企业员工茶艺与茶文化素养提升签订技术服务合同，并依法在江苏省完成技术合同认定登记。合同明确约定培训标的、课时、交付物与验收标准，登记环节则由科技管理部门对标的的技术含量与真实性进行审核，使“院校能做什么”与“企业买到了什么”首次形成可核验的对应关系。契约化使服务目标、交付标准与经费边界清晰可查，为后续规范化管理与结项验收提供了制度凭证，也体现了职业院校社会服务的专业化转向——从零散的“帮忙式”培训走向可核算、可追责、可复制的技术服务培训。

（二）调研式备课：“走出去”夯实服务专业性

为保障内容地域化与专业性，项目组制定专题调研方案并开展两轮实地调研。第一轮于项目前期赴无锡，调研紫砂文化和无锡毫茶专题，奠定紫砂壶冲泡茶艺与绿茶冲泡茶艺基础；第二轮于 2026 年 9 月赴苏州洞庭东山碧螺春原产地，小组开展为期 2 天的系统调研。

调研围绕六方面展开：1) 碧螺春历史文化与康熙赐名渊源；2) 洞庭山茶果间作独特生态与产地环境；手工炒制四道工序，包括杀青、揉捻、搓团显毫、烘干的工艺标准；3) 玻璃杯上投法标准冲泡实操，对水温、投茶量与浸泡时间的精确控制；4) 不同等级碧螺春的品质感官审评；5) 东山古镇与陆巷古村茶空间运营模式考察。调研形成《洞庭山碧螺春茶文化调研报告》与专题课件一套，直接反哺绿茶模块，使培训兼具苏州地域特色与实操规范性。例如，将碧螺春“上投法”的水温与投茶量参数、感官审评标准与实操要点直接写入绿茶模块课件，使学员学到的不是笼统的“泡茶”，而是真实的茶行业操作标准与评审经验。具体行程如表 3 所示。

表 3 实地调研实施安排（2026 年 9 月，洞庭东山）

时段	调研内容	关键产出
第一天 上午	碧螺春原产地茶园考察（茶果间作、群体种、夏季管理）	产地环境笔记
第一天 下午	传统制茶作坊与茶文化展示馆（四道工序、品质分级）	工艺影像、分级标准
第二天 上午	碧螺春茶艺研习与品鉴（上投法、五因子审评）	冲泡 SOP
第二天 下午	陆巷古村茶空间考察与调研总结座谈	空间案例、优化方案

（三）理实一体交付：培训实施与效果

项目按“理论+实操+文化体验”三位一体体系实施六大模块，每个模块均含理论讲解、实操演练与品鉴体验三个递进环节，总学时约 30 课时，采用集中培训与分组练习相结合的方式。

表 4 培训效果量化评估

评估维度	指标	结果 (%)
教学内容满意度	5 点李克特均值换算	90.0
教师授课满意度	学员评价	95.0
实操环节满意度	学员评价	92.5
知识掌握	茶叶分类与品鉴	87.5
技能达成	独立完成基本冲泡	80.0
文化认同	更深认识茶文化	90.0
压力缓解	认为有助缓解	85.0
总体满意度	综合	92.5

参训员工以企业生产一线岗位为主，年龄与既有茶文化经验差异明显，凸显了分层教学与“做中学”的必要性。效果评估采取问卷、观察与访谈三角印证，表 4 汇总了分维度满意度与关键能力达成率。数据显示，参训员工总体满意度达 92.5%，其中教师授课（95.0%）与实操环节（92.5%）评价最高，说明“理实一体”交付符合成人学习“做中学”的需求；87.5%的学员掌握茶叶分类与品鉴知识，80.0%的学员能独立完成基本茶艺冲泡，

90.0%的学员表示对中国茶文化有了更深认识, 85.0%的学员认为有助于缓解工作压力。结果印证了四环节闭环模式在企业员工茶艺素养提升与文化认同方面的显著成效, 也反向验证了需求识别与理实交付两项机制的有效性。

(四) 规范化结项: 经费佐证与用户验收

培训结束后, 委托单位出具用户使用报告, 院校提交成果材料并组织结项, 同时形成横向经费到账凭证与技术服务经济效益证明。结项材料按“契约对接—需求识别/协同供给—理实交付—持续改进”的逻辑链条归档, 经费核算严格对应合同科目, 其中差旅费覆盖两轮实地调研, 管理费按政策暂免, 绩效支出控制在规定比例内。从立项登记、过程实施到结项佐证的全流程留痕, 使社会服务可考核、可复制, 也为院校科研管理提供了规范样本——这正是服务模式“持续改进”环节赖以运转的数据基础。结项佐证材料清单如表 5 所示。

表 5 结项佐证材料清单

材料类别	主要内容	对应环节
合同及登记证明	技术服务合同、江苏省认定登记凭证	契约对接
调研过程材料	调研方案、报告、照片 100 余张、茶叶样品	需求识别/协同供给
教学交付材料	六大模块课件、考核记录、学员作品	理实交付
用户使用报告	委托方效果评价与验收意见	持续改进
经费佐证材料	到账凭证、经济效益证明、经费核算表	持续改进

五、服务模式的优化路径与推广价值

(一) 现存瓶颈

本项目培训中暴露出四点不足: 一是企业工期约束使培训时长偏短, 系统学习不足; 二是学员基础差异大, 分层教学尚显欠缺; 三是集中培训后缺乏持续巩固机制, 易“学后遗忘”; 四是效果评估以主观感受为主, 客观量化指标不足。此外, 单一企业订单规模有限, 难以摊薄两轮实地调研与课程开发成本, 制约了模式的规模经济。这些瓶颈并非模式本身缺陷, 而是运行条件约束下出现的阶段性问题, 指向清晰的优化方向。

(二) 优化策略

本研究对应提出四项优化策略: 首先, 开发线上资源, 构建“线上+线下”混合式供给以突破时空约束, 方便企业学员在培训以后随时随地复习巩固; 第二, 设计入门、进阶分层课程满足企业学员的差异化需求, 对不同基础的学员提供针对性培训内容, 更好提升每个学员的技能与能力; 第三, 通过建立学员社群, 举办定期茶会, 形成持续学习生态, 为学员答疑解惑, 取得更加良好的培训效果和社会效应; 最后, 完善“知识测试+技能考核+素养评价”的多元量化评价体系, 把满意度之外的客观指标纳入闭环。在数字化方面, 可引入微课、虚拟冲泡仿真与人工智能辅助动作评分, 提升覆盖广度与反馈时效; 在评价方面, 将三类结果直接与结项验收挂钩, 使下一轮优化有数据可依。

(三) 推广价值与可迁移条件

该模式可推广至三类场景: 一是“岗课赛证”融通, 将职业技能等级证书纳入培训体系; 二是数字化赋能, 运用虚拟仿真、人工智能提升体验与覆盖; 三是茶旅融合, 将培训拓展为茶文化研学与产品研发, 服务地方文旅经济。其“契约化、协同化、理实化、迭代化”的内核, 对职业院校开展各类面向企业的技术服务具有通用参考价值。

该模式的推广需具备三项前提: 第一, 院校方面有可转化的专业资源与师资; 第二, 企业方面有真实且持续的需求; 第三, 地方产业有可借力的地域文化或产业禀赋。当三者齐备时, 只需替换“茶艺”这一内容载体, 模式即可迁移至非遗手工、康养照护、电商直播等培训场景, 尤其适合拥有地域特色专业资源的院校借鉴。

六、结语

苏州职业院校为企业提供茶艺培训服务, 是履行社会服务职能与深化产教融合的具体实践。本文构建的“需求识别—协同供给—理实交付—持续改进”四环节闭环模式, 通过契约化对接、校企协同、理实一体与持续迭代四项机制, 把零散的培训活动转化为制度化、可复制的服务产能。以吴江超力纺织项目为例的运行效果表明,

该模式能够兼顾企业诉求与院校优势，在提升企业员工人文素养与弘扬地域茶文化方面产生实打实的成效。

需要指出的是，本文受限于研究可达范围，仅以本校单案例揭示服务模式“如何运转”的过程机制，因此结论的外部效度仍有待多案例比较与纵向追踪加以检验；但通过本次对企业员工开展的社会茶艺培训，较为成功得把一次培训做成一项可复制服务，说明该项目的证据已具启发性。未来，随着分层课程、混合式供给与评价量化的完善，以及茶旅融合等领域的不断拓展，茶艺培训服务模式有望在更加广大的范围释放职业教育的社会服务价值，也为“院校资源—企业需求—地域文化”三者良性互动提供可参考的样本。

（四）讨论：理论贡献与实践启示

本研究的理论贡献在于，把院校社会服务从文件中的职能宣示推进到了实践过程，并通过校企合作项目检验了四环节闭环培训服务得以持续运行的因果链条，而资源依赖与协同治理的视角则解释了其稳定性来源。实践启示有两点：对院校而言，调研式备课与合同化立项应前置为常态动作，使专业资源真正转化为服务产能；对企业而言，购买培训服务比自建茶文化课程更经济实惠，且更易借力地域文化提升品牌文化内涵。这为进一步构建院校、企业、地方三方协同的职业院校社会服务体系提供了实践支撑。

参考文献：

- [1] 陈文华. 中国茶文化[M]. 北京: 中国农业出版社, 2006.
- [2] 温翠平, 杨意伯, 张献英, 等. 基于校企合作的高职《中华茶艺》课程优化与评价体系构建研究[J]. *Educational Theory and Research*, 2025.
- [3] 国务院. 国家职业教育改革实施方案[Z]. 国发〔2019〕4号, 2019.
- [4] 中共中央办公厅, 国务院办公厅. 关于进一步加强非物质文化遗产保护工作的意见[Z]. 2021.
- [5] 宋冬萍, 王英, 于霜. “双高计划”背景下高职院校社会服务能力提升路径研究[J]. *山西青年*, 2026(8).
- [6] 李东航, 石美华. 基于 CIPP 模型的职业本科院校社会服务能力建设研究[J]. *柳州职业技术大学学报*, 2026, 26(1): 7-19.
- [7] 段霏. 大连高职院校社会服务能力提升路径研究——基于熵权 TOPSIS 模型[J]. *辽宁高职学报*, 2024, 26(6): 14-19.
- [8] 教育部等九部门. 职业教育提质培优行动计划（2020—2023 年）[Z]. 2020.

A Study on the Service Model of Tea Art Training Provided by Suzhou Vocational Colleges to Enterprises

Sng Qing¹, Chen Xi¹, Xie Yun¹

Management Engineering Department, Suzhou Vocational Institute of Information Technology, Suzhou, Jiangsu, China

Abstract: Vocational colleges are extending their social service function from diploma education to enterprise-oriented technical and skill services. As a hub of Jiangnan tea culture, Suzhou enables its vocational colleges to leverage tea art and tourism management programs to deliver tea art training to enterprises, serving both as a practical pathway to fulfill the social service mission and an effective vehicle to deepen industry-education integration. Taking the employee tea art training project jointly conducted by Suzhou Vocational Institute of Information Technology and Wujiang Chaoli Textile Co., Ltd. as a case, this paper constructs a four-stage closed-loop service model—demand identification, collaborative supply, theory-practice delivery, and continuous improvement—anchored by a formal technical service contract, and identifies four mechanisms: contractual docking, school-enterprise collaboration, theory-practice integration, and iterative upgrading. The case shows that the model significantly improves employees' humanistic literacy and tea culture identity (overall satisfaction 92.5%) and achieves standardized, sustainable service through contract registration, fund verification, and project closure. Optimization paths are proposed from four aspects.

Keywords: vocational colleges; social service; tea art training; school-enterprise cooperation; service model; industry-education integration