

文旅产业 培训教育专业品牌

让人才培养更具价值



目录

01 关于我们

02 产品体系

03 合作案例

01

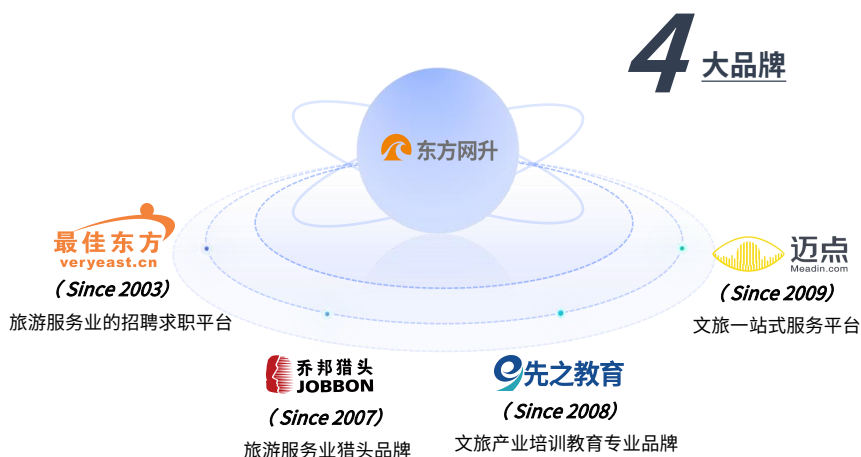
关于我们





杭州东方网升科技股份有限公司（证券代码：835191）作为国家级高新技术企业，自2003年成立以来持续深耕旅游服务业人才生态建设，现已成为涵盖智能招聘平台、精英猎聘服务、数字化人才发展体系、全域品牌赋能及产业智库研究的全链条解决方案提供商。

公司依托最佳东方、乔邦猎头、先之教育、迈点四大核心平台，构建起覆盖酒店、餐饮、美业、大健康等领域的产业互联网矩阵，业务网络已延伸至海外市场，形成完整的文旅服务业生态闭环。



先之教育于2008年投资创立，是垂直服务大旅游业的培训教育品牌。作为我国旅游服务业线上培训的开创者与推动者，它亦是酒店岗位胜任力构建及能力认证的专业机构。

先之教育与“瑞士洛桑酒店管理学院”、“世界酒店和旅游教育培训协会”、“美国饭店业协会”、“亚太旅游协会（PATA）”、“浙江大学”等达成战略合作。

立足数字与AI时代，先之依托**SaaS平台，以数字化为载体、AI技术为核心驱动**，聚焦企业经营增长、人才发展、常态化运营与业务精进等核心场景，针对职场新人、业务骨干、新任经理、中层及高层管理五个层级人群，围绕企业人才发展各阶段，助力企业构建**“培训与人才经营一体化”的全方位解决方案**。

注册服务企业
20000+

在线注册用户
160万+

累计学习时长
3000万+

行业独家课程
2000+

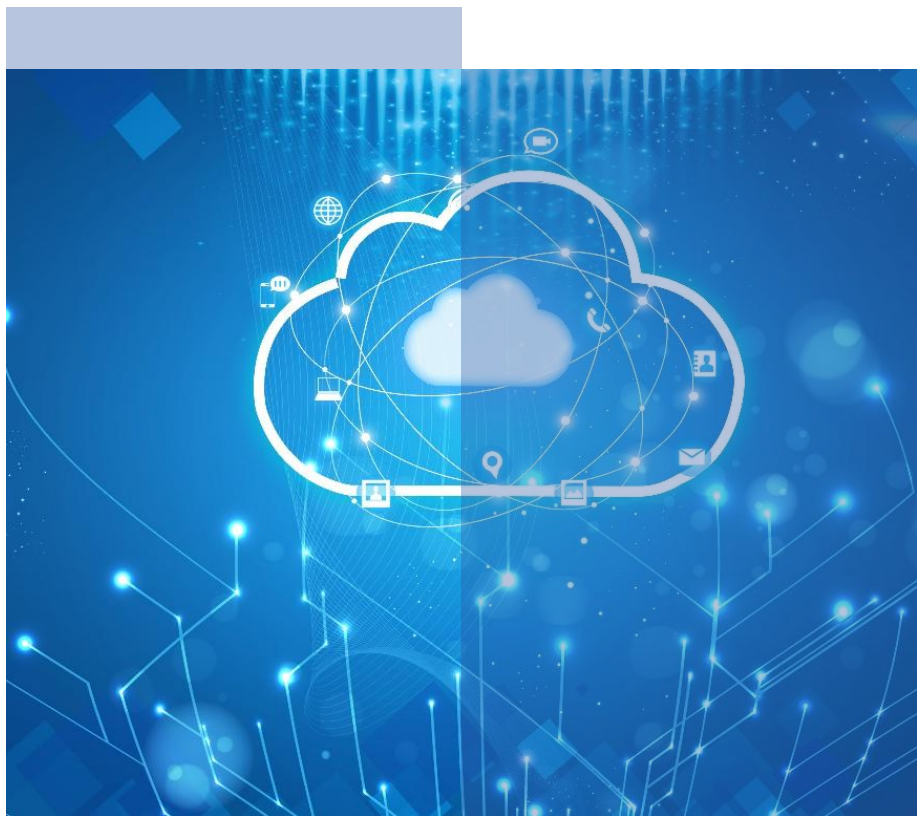
权威专家讲师
400+

服务企业（部分）



02

产品体系



全景式产品矩阵

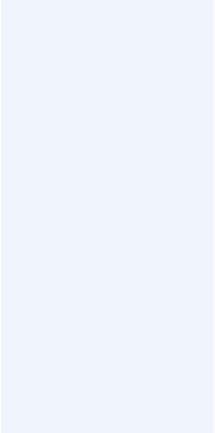

培训与人才经营一体化解决方案

先之云平台 | AI驱动文旅人才培养在线培训管理系统



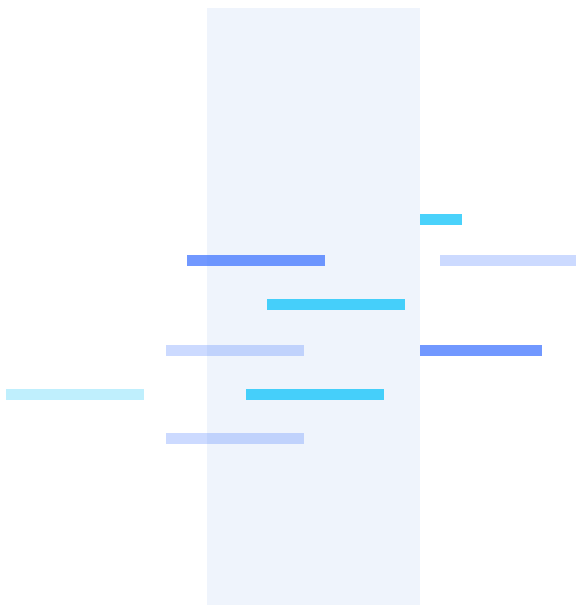
先之知识库	先之LMS+ 一体化人才解决方案	先之 训战工场	先之咨询	先之 职业能力证书
让知识成为企业资产 驱动价值增长	以“人”为核心 成为企业增长的“助推器”	场景复刻 将目标转化为结果的训练	助力企业 战略目标实现	行业权威的 岗位进阶与专业认证
酒店行业 文旅产业 党建	标准化人才培养 体系化人才搭建 市场化人才打造	先之线下公开课 先之定制化内训	健康诊脉 营销矩阵 客户体验 人才体系 效能提升 经验萃取	先之IHMA证书 菁英店总胜任力项目 ESG可持续发展精通证书

提供全方位、精细化且周到的服务支持体系






先之云平台

AI驱动文旅人才培养在线培训管理系统



AI驱动 | 文旅人才培养在线培训管理系统

 数字化平台	后台搭建 <ul style="list-style-type: none"> 个性化运营设计 自定义管理权限 APP应用配置 积分规则配置 组织架构搭建 资源库搭建 	学习路径 <ul style="list-style-type: none"> 岗位标签 岗位胜任力模板 成长地图 学习计划 学习项目 	核心功能 <ul style="list-style-type: none"> PK趣味答题 考试管理 线下活动 人才测评 评估管理 证书管理
	AI应用 <ul style="list-style-type: none"> AI制课专家 AI课程配置 AI陪练专家 AI考试助手 	数据监控 <ul style="list-style-type: none"> 数据全景 使用报告 积分排行 流水数据 资源利用率 	多端入口 <ul style="list-style-type: none"> APP PC网页/H5 企业微信 公众号 小程序 开发接口
 资源体系	酒店 <ul style="list-style-type: none"> 趋势洞察 行业趋势 商业模式 品牌战略 资产管理 管理提升 自我管理能力提升 领导力提升 团队管理 业务管理 收益管理 全域营销运行与管理 人才管理与发展 非财务运行与管理 业务精进 房务运行与管理 餐饮运行与管理 工程运行与管理 客户体验管理 	文旅产业 <ul style="list-style-type: none"> 文化产业 旅游产业 文旅融合 	党建 <ul style="list-style-type: none"> 干部培养 经验萃取党史教育 党业融合
	人才体系 <ul style="list-style-type: none"> 标准化人才培养——提升核心岗位胜任力 体系化人才搭建——构建人才梯队护城河 市场化人才打造——激活企业经营竞争力 		
 服务支持	起步阶段 <ul style="list-style-type: none"> 专属项目小组 个性化登录页面 设定系统管理方案 平台开通 功能培训 	扩展阶段 <ul style="list-style-type: none"> 培训管理体系搭建 培训资源体系搭建 培训运营体系搭建 使用分析报告 线上回访 	集成阶段 <ul style="list-style-type: none"> 学习项目设计运营 人才盘点 360评估体系搭建
	常态化阶段 <ul style="list-style-type: none"> 服务运营活动 行业资源共享 线下活动支持 	增值服务 <ul style="list-style-type: none"> 合作品牌推广 讲师团队建设管理 培训成果案例分享 	

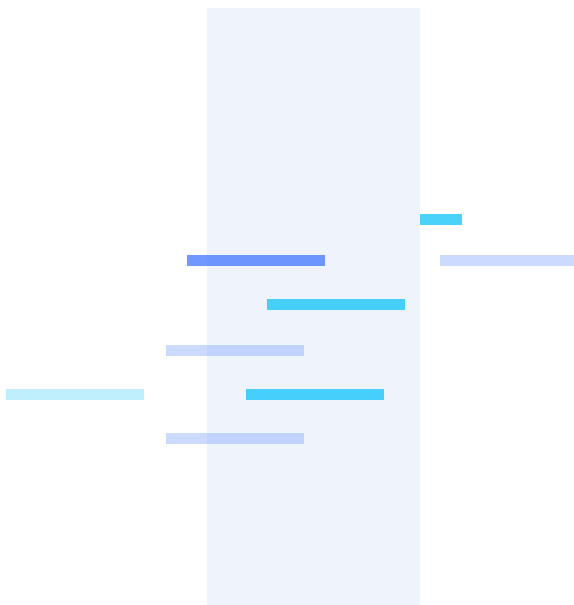
SaaS平台+AI赋能：人机协作 效能翻倍





先之学习力指数

构建“数据驱动”的人才培训及发展价值看板



学习行为数据

3大阶段指标15个细分维度

活跃率 自制课程开发
课程完成 学习时长
数字化考试 人才评估



培训管理数据

10+项全景数据

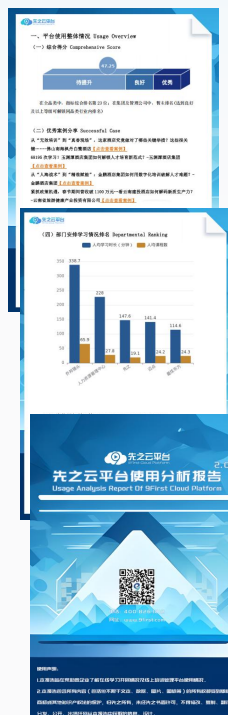
门店/部门数据统计
学习情况排名
岗位层级学习数据



结果转化数据

价值呈现

知识沉淀
人才培养项目实施/人才沉淀
服务质量提升
绩效改善
收益增长

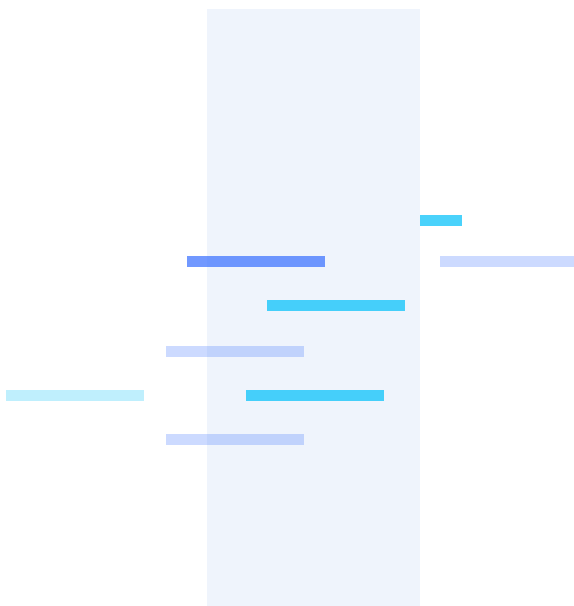




先之知识库

让知识成为企业资产，驱动价值增长

将工作经验进行知识萃取，转化为可复制的标准信息，构建知识体系，形成清晰的知识图谱，通过持续的知识管理，将知识沉淀为可检索、可应用、可传承的知识资产，驱动业务持续创新与增长。



岗位胜任力内容池

基于102个核心岗位胜任力模型，涵盖6000+知识技能点，覆盖各层级员工，满足企业成建制学习需求。

01

市场营销

营销管理|市场推广
品牌建设|公共关系
渠道运营|会员管理
客户销售|客户关系

02

收益管理

宏观市场解读|预测与分析
经营指标精解
定价策略|供给准则
容量控制|超订方案|收益战术
餐饮收益策略
收益制度与流程

03

财务管理

账务
总账|应付|出纳
财务运作
收入审计|应收
成本
收货|仓管
采购

04

人力资源

人力资源规划
招聘与配置
薪酬激励
绩效考核与管理
员工关系

05

培训与人才发展

业务差距分析|计划制定
学习项目设计与运营
内训师培养|课程开发设计
引导技术|经验萃取|数字化学习
培训效果评估
人才盘点|人才梯队建设|组织发展

06

房务运营

房务管理
宾客关系|前台
服务中心|礼宾
客房楼层|PA保养
洗衣服务

07

餐饮运营

中/西餐管理
中餐服务|西餐服务
宴会|会议
茶歇|酒吧
咖啡|茶艺
厨房|管事

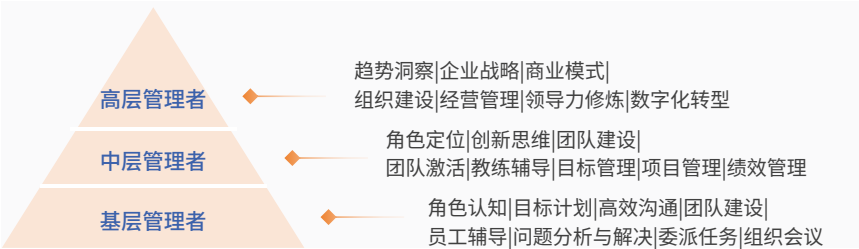
08

工程与安全

工程管理|安全管理
设备运行|维修保养
节能减排|采购管理
设计与改造
安全管理|治安维护
风险管控

管理层级通用能力提升

满足从基层到高层的管理者培养需求



核心能力提升

产品力	产品思维 产品规划 空间功能设计 场景打造 生命周期管理
营销力	市场分析 客户画像 全链路营销设计 营销渠道 收益管理 口碑与舆情管理
服务力	服务定位 服务标准 服务体验 服务质量 服务激励数据驱动 风险与舆情管控
成本力	成本核算分析 预算管控 精益管理 人效提升 创新应用 技术革新

前瞻趋势|洞察未来 时代引领

新兴技术	数智化转型	人工智能	区块链	大数据
前沿热点	宏观经济	新质生产力	ESG可持续发展	低空经济
创新驱动	品牌战略	资产增值	存量改造	坪效智慧
思维变革	商业新思维	数字化组织	数字化领导力	成长性思维

行业特色

文化产业	文创产品 IP设计 文化体验	文旅融合	乡村振兴 康养策划 节庆会展
旅游产业	景区管理 民宿管理 餐饮服务	党建	干部培养 党史教育 党业融合

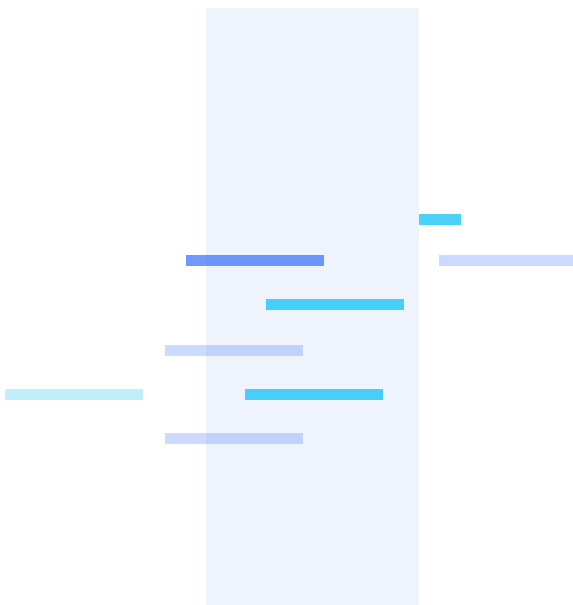


先之“LMS+” 一体化人才解决方案

提升核心岗位胜任力

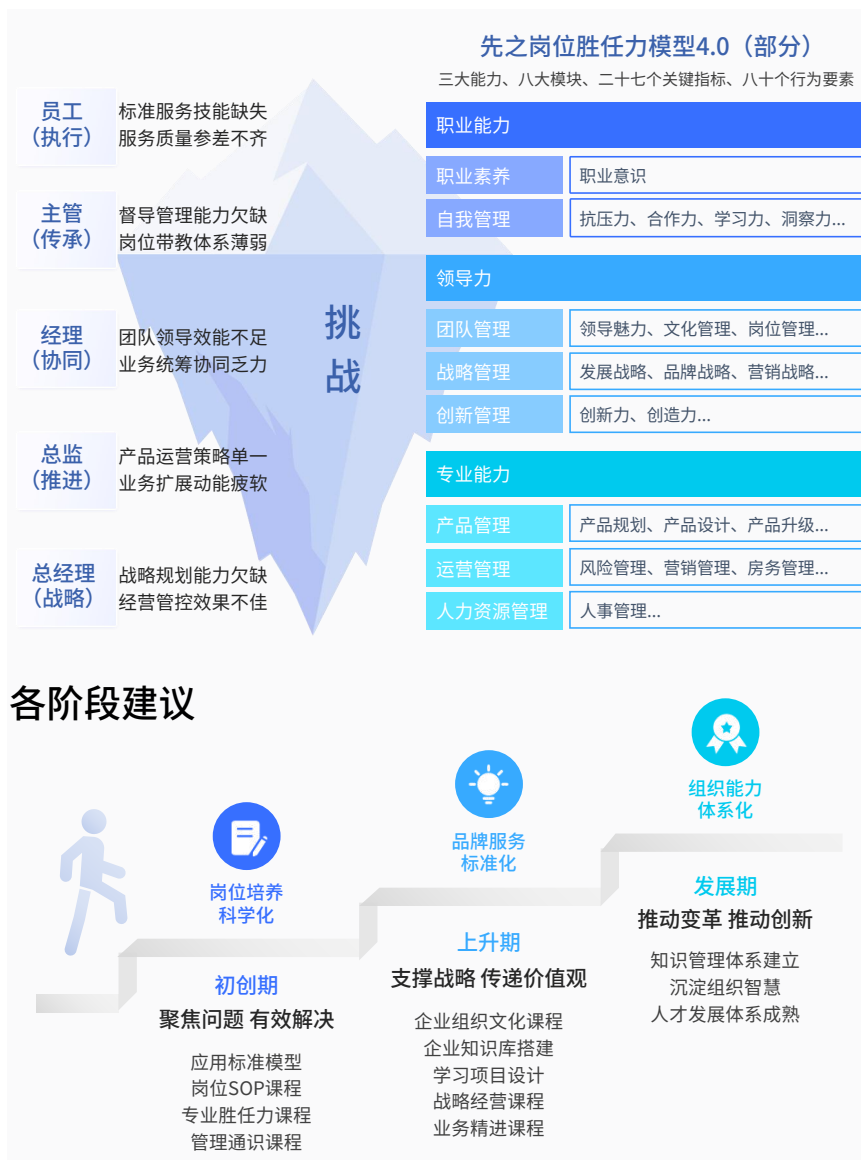
构建人才梯队护城河

激活企业经营竞争力



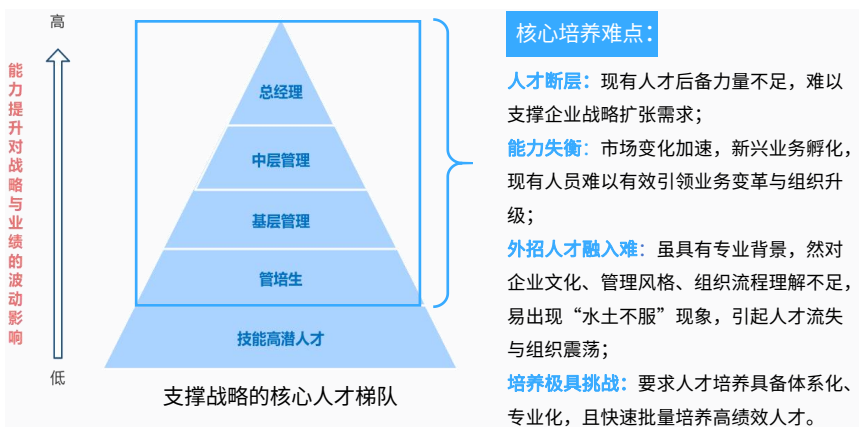
LMS+标准化人才培养

解决企业服务质量不均 助力企业常态化规范运营



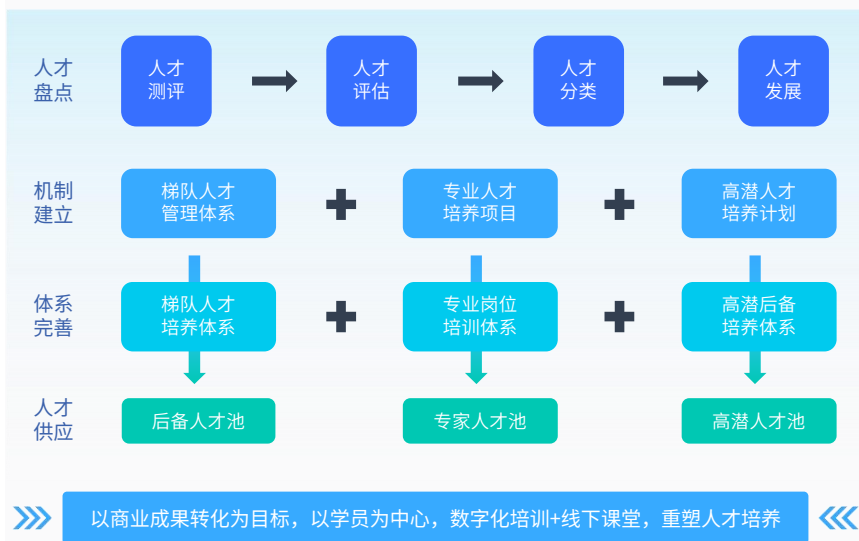
LMS+体系化人才搭建

构筑企业人才供应链 支撑品牌规模化扩张



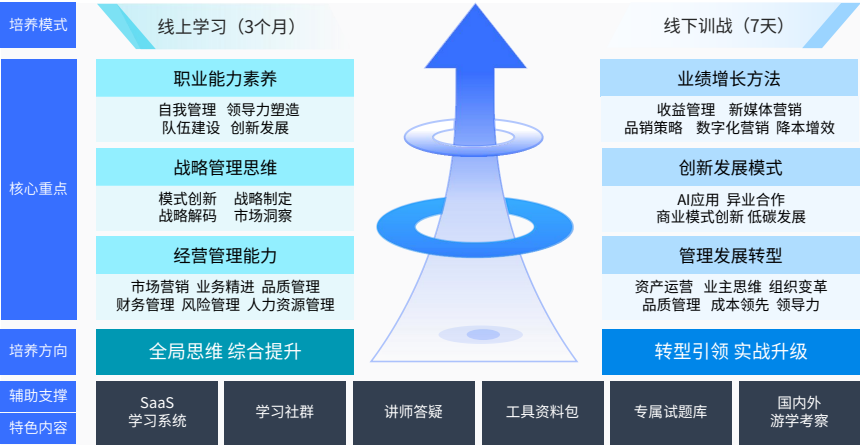
各阶段建议

通过系统化的“选、育、用、留”机制，通过构建分层分类的人才储备体系，实现关键岗位的可持续供给和人才能力的迭代升级。



梯队人才培养项目：储备总经理

构筑企业人才供应链 支撑品牌规模化扩张

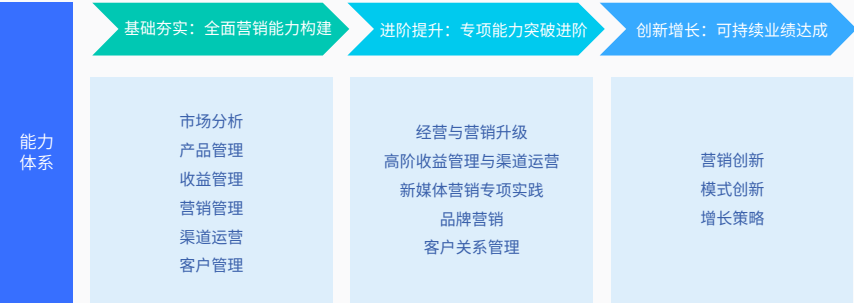


LMS+市场化人才打造

注入企业创新活水 激活经营竞争力新引擎

企业市场化人才培养困境			
企业类型	核心痛点	培养目标	关键成果指向
单体酒店	全域营销布局能力不足 依赖渠道平台	打造“一人多能”的营销操盘手	明趋势 精策略 会运营 出业绩
连锁集团	商业模式及增长创新有待突破 区域门店营销能力参差不齐	构建“总部赋能+区域执行” 的市场化人才梯队	
国有企业	市场定位及经营意识 有待转变及加强	培育具备“经营思维+市场敏锐度”的 国企新锐力量	

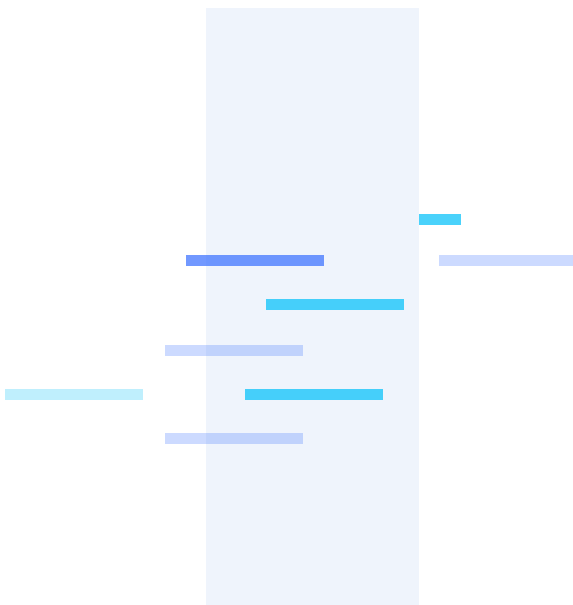
阶段	市场化人才打造	人才画像 知趋势、精策略、会运营、出业绩	关键能力 市场洞察、策略规划、运营、业绩达成
----	---------	-------------------------	---------------------------





先之训战工场

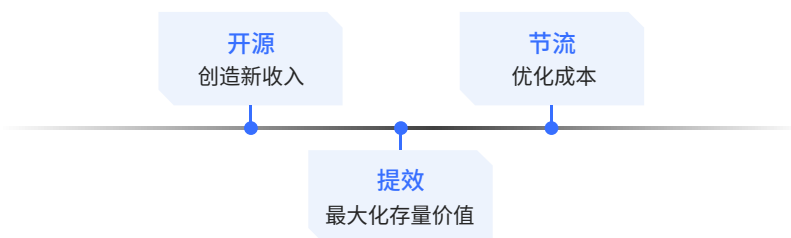
场景复刻，将目标转化为结果的训练



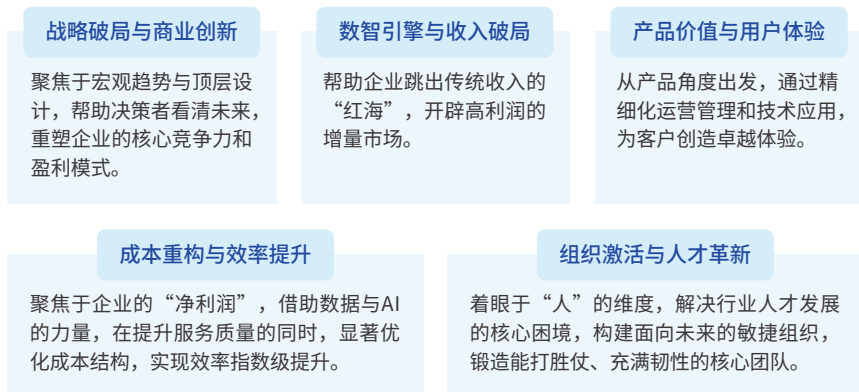
先之线下公开课

通过“训战结合”的沉浸式学习体验，聚焦行业痛点与前沿趋势，汇聚一线实战专家、知名企业操盘手与资深战略顾问，构建“学习-实践-资源共生”的赋能闭环，形成一个高质量的学习场域，与广大企业客户共同穿越周期，实现可持续的韧性增长。

3大增长路径



5大训战模块



完整的经营增长路线图，
确保参训者带着清晰的增长策略和落地方案回归企业。

先之定制化内训：高价值、重效果、可衡量

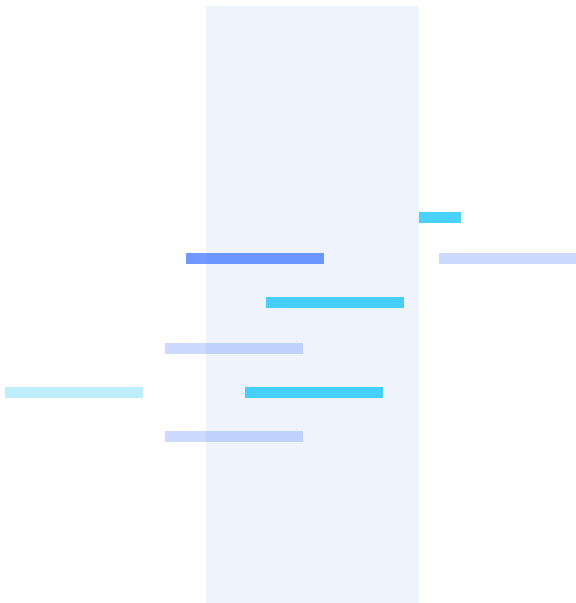
针对企业在人才培养中面临的“学不致用”、“供需脱节”、“效果难衡”三大痛点，先之提供“诊断-定制-交付-转化-评估”的一站式闭环内训解决方案，确保每一次培训都是一项高回报的战略投资。



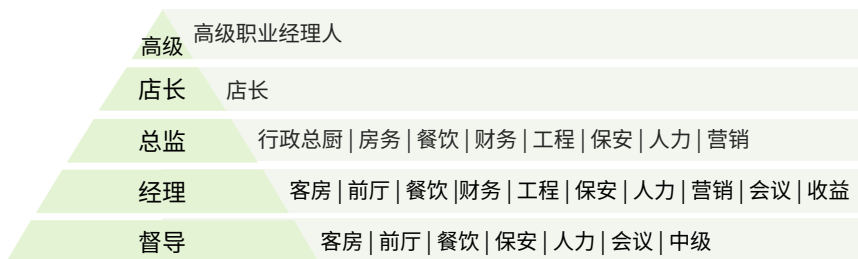


先之职业能力证书

行业权威的岗位进阶与专业认证



27款饭店业职业经理人岗位胜任能力证书

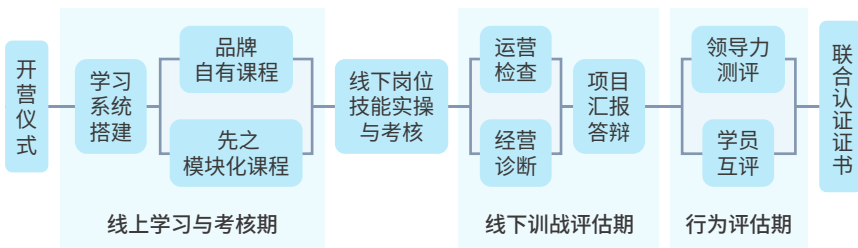


菁英店总胜任力项目

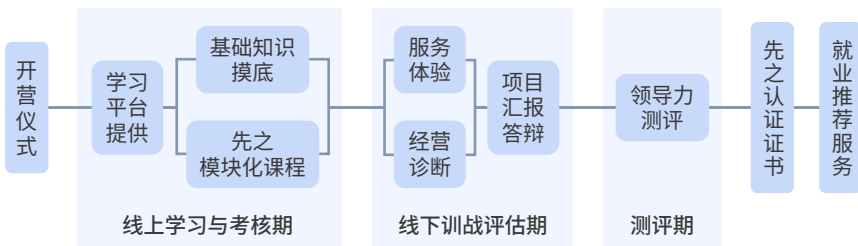
专注于连锁酒店店总人才核心能力发展，快速孵化店总人才

3 大能力模块 20+ 核心课程 20+ 学习辅助工具
5 项训战练模型 6 维考试闭环

· 针对企业：中、小规模连锁酒店集团/酒店管理公司

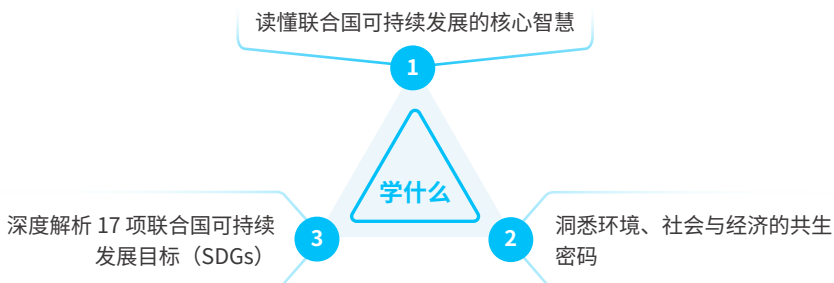


· 针对个人：有意于能力进阶的连锁酒店店总及中层管理者/有志于长期在连锁酒店行业发展的职业经理人



环境、社会、管治，ESG可持续发展精通证书

锚定全球ESG标准，执掌酒旅可持续未来
国内首款聚焦酒旅业的ESG认证证书



轻松拿证：18节精品在线课，完成学习+测试，即可获取官方认证证书

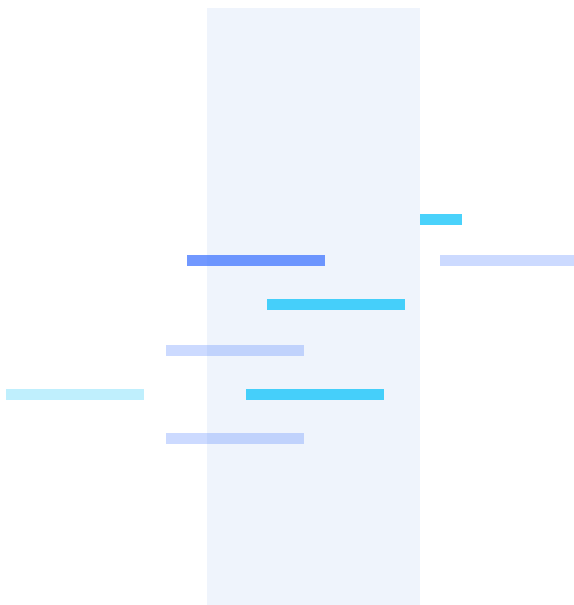
■ 考证福利

- 双重认证加持：先之官网及香港SDG基金会官网可查，提升个人职业光环与企业投资信任度；
- 香港工会资源：成为香港注册专业人员及导师工会会员（1年），获取香港及内地领袖人脉。



先之咨询

助力企业战略目标实现



通过“目标（企业想要达到的状况）- 挑战（难点、矛盾点，里程碑事件或任务）- 能力（完成挑战需要的能力）- 方案（可实施落地的解决方案）”的“四位一体”思路，坚持“以变应万变”的发展理念，从全价值链视角以解决方案的咨询模式，帮助企业不断追求行业进步，打造竞争优势。

定制化顾问式咨询项目

企业健康诊断 经营情况诊断·服务质量考察(神秘暗访) 分析报告提供·项目跟踪	员工激励与效能提升“四定”体系 项目调研诊断·梳理组织系统·部门编制优化 岗位职责优化·绩效管理体系·薪酬管理体系 项目实施指导
数字化全域营销 营销业务诊断·私域四件套梳理优化 组织搭建·渠道优化·数据复盘·绩效激励 系统基建梳理·会员体系梳理迭代	核心岗位胜任力模型搭建与人才赋能体系 胜任力模型搭建 战略解读·核心岗识别·能力提炼及评定 人才赋能 人才测评·课程体系设计·知识库建设
客户服务体系搭建 服务标准与流程建立优化 服务体验设计与交付·人员与赋能体系 质量与反馈优化体系·效能提升体系	知识体系/经验萃取工作坊 聚焦核心岗位·识别工作任务 剖析特殊情景与解决路径·提炼可复制的方法

项目流程

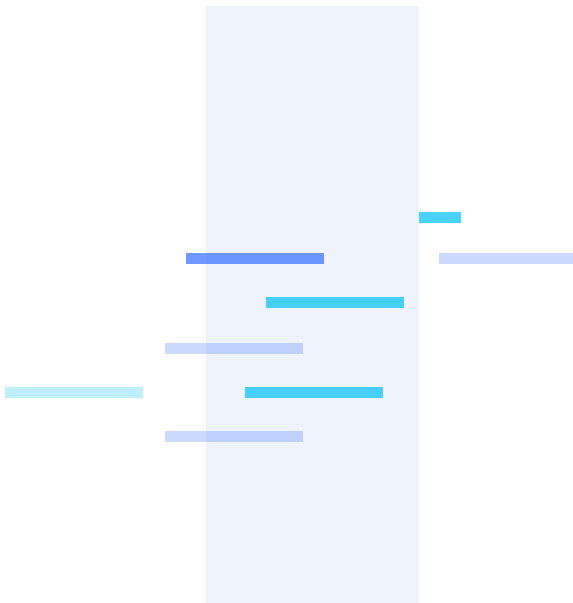
先之咨询项目划分为五个阶段，在每个阶段均设计里程碑事件和评审点，确保过程价值及最终交付成果实现，全面保证项目成功及落地实施。

 现状评估	 解决方案	 发明设计	 推行辅导	 效果评估
战略理解 行业分析 市场分析 企业分析	总体规划 技术路径 建设策略 标杆引入	策略建设 体系建设 组织流程 配套体系	测试 推行计划 推行实施 推行辅导	数据收集 问题收集 效果评估 再优化
全过程咨询价值交付				



先之师资团队

(部分)





章乃华

中国饭店协会副会长
兼文化主题饭店委员会理事长



夏国跃

福布斯环球联盟文旅联盟会长
中饭协酒店资产管理委员会
常务副理事长



朱晓豫

酒店系统建设专家



沈翊

酒店全面经营管理专家



泊明

创新营销专家
浙江大学、暨南大学特聘导师



田磊

渠道运营领域专家
君师酒旅智库创始人



李彦

新媒体运营实战专家



郝思

酒店收益管理专家
曾任国际酒店集团收益管理总监



陈申俊

财务管理专家
20余年品牌酒店管理GM



金萍飞

房务管理专家
现任国内知名酒店总经理



杜在利

房务管理专家
济南市旅游饭店行业协会专家顾问



罗冰清

澎润酒店专业咨询
及资产管理创始人
兼董事总经理



吴春风

餐饮运营管理专家
餐饮运营五维管理体系创建人



郭海鸥

连锁餐饮运营咨询专家
餐饮3e现场管理体系创始人



何强

餐饮运营管理专家
上海华飧餐饮酒店管理公司总经理



张健

资产运营管理专家
澳大利亚悉尼大学
房地产经济学硕士



夏蓓

人力资源管理专家
南开大学MBA经济学硕士



孔庆庆

人力资源管理实战专家
浙江大学MBA



王颖

人力资源管理实战专家
国务院三项制度改革特聘高级专家



王飞

人力资源管理实战专家
某央企三项制度改革项目负责人



陶舰

住建部科技发展中心特邀
绿色建筑导则专家
中国制冷学会高级工程师



李翔

酒店工程技术顾问
中国饭店协会设计和工程专业
委员会专家



陈佩丽

OTA及私域流量运营专家
浙江省智慧酒店联盟副秘书长



穆林

营销管理专家
中国饭店协会公寓委员会专家组长



郝明

酒店营销管理专家
恒力酒管公司营销中心总经理



杨荟安

酒店营销管理专家
中国酒店业运营帮扶模式首创者



刘海

行业实战型投资经营专家
多家连锁酒店运营管理顾问



符逸悦

酒店资产管理专家
上海交通大学安泰MBA



赵祥龙

资产运营管理专家
北京龙藏天下投资管理公司董事长



孙亚晓

实战派礼仪培训专家
英国CMB国际色彩形象顾问讲师



李睿

服务质量管理专家
浙江大学管理学硕士



胡建华

团队运营&领导力培训专家
多家大中型企业咨询顾问



朱新疆

酒店运营与资产管理专家
金鹰思想汇创始人



李云龙

企业增长战略专家
北大光华/清华/人大等MBA
特邀导师



罗树忠

AI+互联网研究专家
多家知名大学、商学院客座教授



杨尚泽

生成式AI应用专家
中国人民大学MBA

03

合作案例



标准化人才培养合作案例

典型应用企业

百余家门店，年均3000+新员工入职，如何低成本高效培训？

企业背景

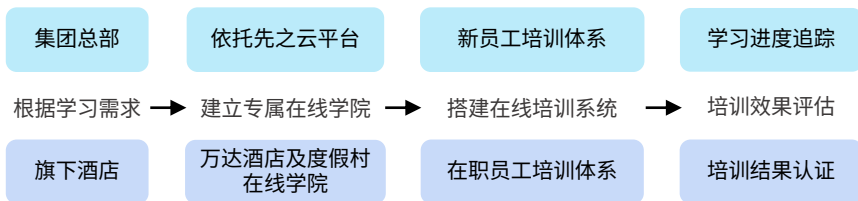
万达酒店及度假村拥有奢华至中端生活方式七大品牌，覆盖全球超过300个城市。截至2025年10月，万达已成功运营250余家酒店，并有400余家酒店正在筹备中。



人才培养挑战

培训成本高、文化传递跟不上企业发展速度、员工能力待提升、持续培训需求强烈。

解决方案



成果转化

自主上传「619个」自制课程，近一年累计安排「8002个」学习计划，举办多场线上协同运营活动，学习时长高达「48.4万小时」，数字化高效运营全流程管理。

标准化人才培养合作案例

■ 企业背景

广州从化碧水湾温泉度假村，由民航中南空中交通管理局独家投资兴建，于2002年开业，现有客房250余间，餐位700个，风格迥异、各具特色的温泉池40余个，足球场、网球场、篮球场、羽毛球馆、亲子公园等设施设备齐全，是一家荣获业界和成千上万顾客赞誉的民族品牌酒店。



■ 人才培养挑战

- 员工培训无法集中统一时间进行，培训不及时，成效不够显著；
- 知识迭代缓慢，内容输出较慢，亟需新知识注入；
- 核心岗位人才能力待提升，人才培养体系待完善；
- 线上培训运营能力缺乏一定经验，学习激励措施吸引力需增强。

■ 成果转化

- 依托先之云平台，自创建企业专属在线商学院后，员工培训及时，参与度显著提高，培训效果明显；
- 平均上线率达「98.1%」；平均学习完成度「95.2%」；人均学习时长「18.66小时」，自选学习课程「26.33小时」，学分累计「2622分」，学习满意度「4.8分以上」；
- 短短的三个月，碧水湾分阶段、分步骤的落地部署，成果显著。

体系化人才培养案例

典型应用企业

支撑“十五五”战略扩张，如何为“双一流”产业愿景培育更多“能带队、善攻坚、谋发展”的核心力量？

企业背景

佰翔酒店集团以中高端商务酒店的自建、自营为主导业务，近2200间客房，规划及在建10家高端酒店、5家简约型商务酒店，未来3-5年房间数将超过5000间。

人才培养挑战

快速培养新店核心团队，建立人才储备池。

解决方案

在原有“3+1”人才体系基础上，进一步形成了独具特色的“四阶人才培训培养体系”。



人才培养体系化升级

构建关键岗位能力模型
建立人才评估体系

针对性学习发展计划
满足岗位晋升发展需求

OMO混合式学习项目设计
打通线上线下培养闭环

人才培养数字化升级

搭建企业专属在线学习平台
知识体系沉淀 组织文化传承

建立企业内部知识共享机制
打通企业课程库与知识库

可视化学习进度与结果追踪
人才培养更精准更高效

人才培养应用型升级

基于岗位胜任力设计的
专业课程

基于业务场景设计的
实战课程

基于企业战略发展设计的
创新课程

成果转化

累计发布「5000+个」岗位胜任力学习计划，月均上线率「85%」以上，年均为旗下酒店培养30+名管培生、近60名储备管理干部，合作期间，助力集团连续荣登“中国饭店集团60强”。

体系化人才培养案例

企业背景

雷迪森开展酒店总经理认证培训班，融合线上+线下、产教融合、研学考察、共创学习、人才测评等方式达成项目目标。

其中专业板块依托先之“线上+线下”混合培训模式，共设置一共25门线上课程和5天线下培训，既保障酒店总经理专业技能全方位、体系化提升，又聚焦目前酒店总经理任职短板，重点攻克弱项不足。

通过系统、科学的学习，帮助酒店总经理掌握先进的酒店管理理念和方法，提升业务能力和管理水平，推动酒店集团的高质量发展。



成果转化


凝聚项目总经理团队，选拔优秀人才进入雷迪森品牌人才库，达到凝聚团队、统一意识、团队赋能、创造效益的人才培养目标。

市场化人才培养案例：新媒体运营专项突破

北京某国企酒店集团

零基础，3天产出「42条」短视频！5天视频号自然流破「20W」，餐饮单品直接卖断货，逆势增收。



 先之教育 | 让人才培养更具价值

文旅产业培训教育专业品牌



400-826-1212



杭州市西湖区文一西路522号西溪科创园9幢9层



www.9first.com



先之教育公众号



先之教育视频号