

人工智能背景下高职酒店管理与数字化运营专业人才培养模式研究

田 园

(黑龙江生态工程职业学院, 黑龙江 哈尔滨 150025)

摘要: 在新时期, 人工智能技术被广泛地运用到服务领域。在此背景下, 酒店行业也逐渐进入到“智慧酒店”时代, 为广大顾客提供高质量、现代化的服务。酒店行业亟需创新型、复合型高质量人才。对此, 高职院校有必要对传统的人才培养模式进行优化和改革, 通过运用新思维、新手段, 改革和优化人才培养模式, 提升人才培养质量, 使高职学生能够满足酒店行业发展的需要。对此, 本文就人工智能背景下高职酒店管理与数字化运营专业人才培养模式进行简要分析, 希望为广大读者提供一些有价值的借鉴和参考。

关键词: 人工智能; 高职; 酒店管理与数字化运营专业; 人才培养

人工智能这一概念第一次被提出是在 1956 年的达特茅斯会议上。经过将近 70 年的发展与探索, 当前的人工智能已经被广泛地运用到各个领域之中, 并且发挥着重要的作用。当前信息技术与第三产业转型已经成为互生原动力。智慧出行、智慧旅游、智慧交通等多领域的建设和发展已经走到舞台中心, 人工智能技术在此过程中大显身手。在此背景下, 酒店行业作为旅游产业链条中的重要组成部分, 理所应当融入人工智能的市场需求, 进行全面的升级换代, 进入以大数据技术、人工智能技术为核心的“智慧酒店”时代。

作为我国重要人才培养基地, 高职院校肩负着重要的人才培养任务和使命, 应该紧跟时代发展的趋势, 针对当前酒店行业的实际需求, 不断调整和优化酒店管理与数字化运营专业人才培养方案, 运用多种方式和手段, 提升人才质量, 使其更好地满足社会以及企业发展的需要, 为“智慧酒店”时代的到来提供大量可用的高质量人才。

一、高职酒店管理与数字化运营专业人才培养模式存在的问题

(一) 人才培养目标定位不清

大多数的高职院校在酒店管理与数字化运营专业人才培养方案制定过程中, 对于人才培养目标定位不清晰, 专业技能培养范围太过粗糙, 不够细化, 无法凸显专业特色, 导致学生在实际的工作过程中能力泛泛, 无法满足酒店企业发展的需要。当前, 酒店行业正处在重要的转型时期, 对于人才的需求格外强烈, 但同时也对人才质量提出了更高的要求 and 标准, 不仅需要具备扎实的专业理论知识, 而且还需要他们具备高超的、熟练的专业技巧和强大的数字服务运营能力。

(二) 专业教师队伍综合力量薄弱

经过笔者实践调查发现, 我国酒店类专业人才培养过程中, 还存在教师资源不足, 教师队伍综合力量薄弱等问题, 无法满足人工智能背景下酒店行业对于高质量人才的实际需要。随着我国教育的不断深入和强化, 大量的学生开始涌入到高职院校之中, 这导致原本就教师资源并不充沛的高职院校更加捉襟见肘起来, 不得不扩大教师招聘范围, 降低教师招聘标准, 一些刚刚大学毕业的学生直接转变成为专业教师, 他们自身的教学水平以及教学经验缺乏, 导致酒店类专业教学效果不够理想。此外, 一些高职院校采用外聘的方式, 聘请外部人员对学生进行培训和教学, 但忽视了学校教学团队的建设, 导致教学团队整体发展迟滞, 无法促进学生进行专业、全面、系统的学习, 从而导致学生毕业后出现“上手慢”等问题。

(三) 专业课程体系与教学内容陈旧、不完善

经过笔者调查发现, 学生毕业走入工作岗位之后, 一些企业

普遍反馈学生所学知识陈旧, 无法, 需要再次培训, 工作不够严谨, 专业技能和知识不扎实等问题。究其原因, 很大程度上是因为高职院校酒店管理与数字化运用专业的课程体系以及教学内容陈旧、不完善, 无法满足当前“智慧酒店”发展所需的复合型、创新型人才需求。作为一种服务型行业, 随着我国经济实力不断地提升, 科学技术的不断发展, 酒店行业对酒店管理与数字化运用专业人才质量也在逐渐提升。然而, 部分高职院校依旧采用传统的人才培养体系, 遵循旧的教育模式进行人才培养, 导致专业教学内容与酒店行业现实需求不匹配, 无法满足酒店转型和现代化发展的实际需求, 无法满足市场经济的需要。例如, 在专业教学过程中, 依旧使用过去的酒店案例, 教学内容以及课程体系并没有及时地革新和优化, 无法分析和解释“智慧酒店”的发展; 技能教学依旧采用传统的教学模式, 缺乏对数字化技能的传授和指导, 导致培训结果无法满足学生发展的需要。

(四) 对酒店行业发展认识不足

除上述问题之外, 高职院校学生之所不被企业人才的另一原因是学生、家长将考试成绩作为检验学生综合能力的唯一标准。很多学生、家长、学校认为学生的学习成绩好, 代表学生自身的能力强, 高职院校是“不得已”的选择。因此, 多年来, 高职院校的学生整体素质相对较差, 学生的学习动力不足, 学习状态较差, 缺乏自信心和自律性。此外, 大多数家长和学生并不了解酒店管理与数字化服务专业的性质, 他们片面地认为毕业之后的工作是服务行业, 这些都会对酒店类专业的整体发展造成严重的阻碍。

二、酒店管理与数字化运营专业人才培养策略

(一) 确定人才培养目标, 满足企业转型需求

当前, 我国经济实力不断提升, 在疫情结束之后, 旅游热度丝毫不减, 作为旅游产业链条中的关键环节, 酒店行业必须尽其所能, 为广大用户提供高质量的现代化服务。而数字技术在智能发展中发挥着重要的作用。作为我国人才培养的重要基地, 在当前人工智能背景下, 高职院校应该充分意识到数字技术的重要作用和价值, 对传统的高职酒店管理与数字化运营专业人才培养计划进行调整和优化, 积极转变以往的教学观念, 利用数字化技术, 开展专业教学, 确保学生在掌握基础专业知识的同时, 能够有效地提升他们的实践能力和专业素养, 从而更好地满足当前酒店行业转型发展的人才需求。

(二) 完善教学体系与教学机制

明确酒店管理与数字化运营专业人才培养目标之后, 高职院校有必要以市场需求为导向, 根据企业的实际人才需要, 对人才培养结构进行优化, 为学生提供以就业为导向的学习机制, 构建符合工作岗位需求的职业技能课程体系。教学体系改革的基础是

职业技能课程改革,各个高职院校应该以技能培训和终身职业教育的要求为基础,不断提升社会对职业教育的认可度和吸引力,强化学生适应市场变化的能力,从而打破传统的先理论后实践的教学优势,以此满足酒店行业对应用型、复合型人才的需求。首先,高职院校可以根据专业技能设置课程模块,严格按照国家规划高等职业院校的要求,在人才培养过程中,摆脱“学科本位”的束缚,建立“以市场需求为导向”的专业课程体系,推广酒店数字化运营技术,使学生了解未来酒店发展趋势,培养他们数字化能力,强化他们现代化意识,在学习数字化知识和技能的基础上,加强财务和营销方面的知识和技能,使学生能够提供各种管理服务的同时,将数字化技术运用在酒店财务管理和运营管理之中,从而促进酒店的全面发展。此外,还需要培养学生法律和安全方面专业知识,当酒店在运营管理过程中发生危机或者突发事件时,他们能够冷静、及时地运用法律手段和方式,去保护酒店的合法利益,保证酒店健康、稳定、有序地运营。其次,高职院校可以根据企业实际需要,建立一个“技能型”人才培养计划。一般情况下,普通高职院校的课程体系可以分为四个模块,分别是公共课程模块、实践可能模块、可选课程模块以及职业技能课程模块。可以根据酒店企业的实际需要,对其进行重组和整合,提升实践课程的占比,从而有效提升学生实践能力和专业素养,提升他们核心竞争力,为他们未来就业和发展提供助力;在学校创造适当的实践教学环境,积极引入和运用数字技术,使高职学生了解和认识数字媒体的运营模式和手段;加大人力和物力方面的投入,建立培训基地,对酒店的实际运营和管理情况进行模拟,提升他们适应能力。此外,还可以建立数字化教学资源库,学生可以通过校园网络登录,可以实现随时随地学习,拓宽他们视野。提升他们专业素养和综合能力,为他们未来发展奠基。

(三) 贯彻和落实“1+X”证书制度

仅靠一种毕业证书去实现就业的时代已经远去。当前很多国家,比如说德国、美国、加拿大等国家,它们都设立了国家职业技能认证体系,政府可以根据这一体系对劳动市场进行有效监管,并且规定各个部门的高级技术工作者必须经过认证才能招聘。因此,职业技能认证证书也可以将其作为毕业生专业素养的“鉴定书”和实现就业的“敲门砖”。2019年,教育部、财政部、市场监督管理总局联合印发了《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》,其中明确规定院校要推进“1”和“X”的有机衔接,进一步发挥好学历证书的作用,夯实学生的基础,促进高职院校在人才培养、职业技能评价等方面的优势。作为人才培养基地,高职院校应该从单纯的学术关注转向对学历的平等考虑,提高职业教育的竞争力和适应性,做好求职制度和职业资格认证制度的衔接。要将酒店管理与数字化服务专业和劳动市场紧密联系在一起,并且积极创造条件,需求劳动保障部门和行业机构的认可,从而促使学生在获得毕业证书的同时,使他们获取更多的职业技能等级证书,提升他们的核心竞争力和适应能力,为他们未来就业和发展提供助力。

(四) 进一步完善校企合作模式

在国务院办公厅、中共中央办公厅印发的《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》中,明确提出,要坚持铲雪合作、以产助教、以教促产、延伸教育链、服务产业链、支撑供应链、推动构建同产业结构衔接、同市场需求适应的现代高职教育结构。从高职院校角度出发,校企合作可以为高职酒店管理与数字化运营专业学生提供实践平台和机会,提升他们的实践能力和操作能力,提高专业素养;从社会经济角度看,企业想要实现可视徐发展,也必须要走产教融合道路。因此,校企合作对于学校以及企

业来讲是实现发展的必由之路,同样也是双赢之路。一方面,高职院校积极与酒店企业建立紧密的合作关系,建立校企培训基地,可以更加明确人才培养目标,根据酒店的实际需要优化人才培养方案,为企业提供针对性的专业技能培训,使学生能够进入“智慧酒店”进行实习,直面感受数字运营模式的运用,通过实践操作弥补理论教学的不足,从而提升酒店管理与数字化运营专业人才综合能力。另一方面,高职院校可以聘请优秀的酒店行业从业人员来校开展教学工作,向学生传授具有实践性的专业知识和技能,使他们在毕业之后,能够更好地实现学校与企业的完美对接,为酒店企业输送高质量人才,满足它们发展的需要,帮助酒店企业顺利进行转型,进入“智慧酒店时代”。

(五) 打造高质量教师队伍

教师在人才培养过程中发挥着重要的作用扮演着重要的角色。因此,在人工智能背景下,为了提升人才培养质量,高职院校有必要着手打造高质量教师队伍,从而为培养复合型、创新型人才奠定基础。首先,专业教师的教学水平直接影响着专业人才培养成果,因此,必须全面提升教师的专业素养,打造专业基础知识扎实、实践能力高超的“双师型”教师队伍。可以派遣专业教师去酒店企业进行实践培训,了解酒店的实际运行和经营情况,尤其是关于“智慧酒店”的运行和管理情况,从而帮助他们提升实践能力。与此同时,高职院校也要结合专业教师在行业认知、实践能力以及执教素养方面的不足,做好师资队伍培训以及框架更新工作。通过多种方式和手段打造高质量教师队伍,为提升人才培养质量提供助力。

(六) 完善评价体系,提升适应能力

众所周知,教学评价作为职业教育的重要一环,在保证教学实效以及提升课程育人效果方面有着巨大的作用。做好该教育环节工作的意义不仅仅在于能够明确学生后续的学习方向,强化其职业能力,还在于能够进一步校正他们的学习态度、实践意识,从而实现其良好学习品质生成的目标。在人工智能背景下,为了提升人才培养质量,培养学生的职业素养和综合能力,应该在全面解读“智慧酒店”的情况下,及时地优化评价体系,将评价方式融入专业教学的评价体系之中,通过这样的方式,更好地激发学生的专业学习兴趣,培养他们的职业素养。比如,专业教师要立足于实际工作岗位要求,从学习态度、实践能力、沟通能力等多个维度制造专业评价表,对学生在学习专业教学过程中所展现出来的品质与态度进行全面化的、系统化的点评,通过这样的评价方式,提升他们的职业素养。

总之,在人工智能背景下,传统的高职酒店管理与数字化运营专业人才培养模式已经无法满足学生发展的需要,对此,高职院校应该紧跟时代发展的趋势,通过运用多种方式和手段,以此提升人才培养实效,为他们未来就业和发展奠定坚实的基础。

参考文献:

- [1] 孙嫒.人工智能背景下高职酒店管理专业创新型人才培养模式探究[J].武汉职业技术学院学报,2021,20(4):36-40.
- [2] 康明福.高职院校酒店管理与数字化运营专业人才培养体系构建研究[J].兰州职业技术学院学报,2022,38(5):66-69.
- [3] 骆雪汇.“人工智能+”背景下机电专业中高职贯通人才培养模式改革研究[J].科技视界,2022(23):152-154.

本文系:黑龙江省教育厅教改课题“人工智能背景下高职酒店管理与数字化运营专业人才培养模式研究(课题编号:SJGZY2021225)”的研究成果。