

数字化转型视角下酒店管理专业课程教学改革研究

陈子超

(贵州商学院, 贵州 贵阳 550014)

摘要: 在数字化转型背景下, 酒店业逐渐从传统运营模式转变为基于现代技术的运营模式, 开展数字转型已成为酒店发展的重要方向, 这就使得行业加强了对数字化人才的需求。对此, 高校酒店管理专业教学应与时俱进地推进教学改革, 本文对数字化转型视角下酒店管理专业课程教学改革进行研究。首先, 分析了目前高校酒店管理专业教学中存在的诸多问题, 包括学生服务精神不足、数字化专业技能欠缺以及校企合作机制不完善等; 在此基础上提出相应的改革措施, 通过开设数字化营销课程、建设先进师资队伍和现代智慧教室、强化校企合作、开展实训实习教学等, 旨在培养具备数字化技能和服务精神的酒店管理专业人才, 为酒店行业的数字化转型提供有力支持。

关键词: 数字化转型; 酒店管理; 教学改革; 校企合作; 数字化技能

在新时代环境下, 酒店行业正面临着前所未有的数字化转型挑战, 其经营模式与服务方式发生巨大变化, 同时也对酒店管理人员提出了更高的要求。然而, 当前高校酒店管理专业的教学模式和教学内容与行业发展需求存在一定的脱节, 无法有效满足酒店行业对数字化人才的需求。因此, 高校应注重推进教学改革, 主动适应行业发展需求, 促使学生综合能力发展。在此过程中, 学校可从师资、课程、环境等方面优化教学, 强化学生实践技能训练, 培养出具备数字化技能和服务精神的酒店管理专业人才, 帮助学生更好适应酒店行业发展。

一、数字化转型背景下高校酒店管理专业教学现存问题

(一) 学生酒店行业服务精神不足

服务精神是酒店行业的核心价值观之一, 强调对顾客的尊重、关心和体贴, 是酒店从业人员必备的素质。但目前多数酒店管理专业学生缺乏良好的服务精神, 在酒店服务方面表现不足。学生往往追求理论知识学习与技能训练, 反而忽略了对服务精神的塑造, 使得他们在职业生涯中无法充分践行酒店行业的服务宗旨, 难以切实满足顾客需求与期待。出现这一情况的原因在于, 高校酒店管理课程设置多以理论教学与技能训练为主, 涉及服务精神培训内容相对较少。再加之学生对酒店行业的认识不足, 单纯将酒店管理工作视为技术型岗位或管理型岗位, 忽略了其服务性的本质。

(二) 学生数字化专业技能有待提升

随着信息技术的迅猛发展和酒店行业的数字化转型, 数字化技能已成为酒店管理专业学生必备的核心能力。但目前学生数字化专业技能水平不足, 难以有效适应行业发展需求。出现这一问题的主要原因在于课程内容与数字化趋势相脱节。当前许多高校的酒店管理专业课程仍侧重传统酒店管理和知识, 缺乏对数字化技术的深入研究与应用, 使得学生在面对酒店行业数字化转型时, 缺乏相应的知识储备和技能准备。酒店管理专业的实践性较强, 学生需要通过实践来掌握数字技能, 但目前多数学校的实践环节相对薄弱, 缺乏与酒店行业的深度合作。再加之课程教学手段较为落后, 无法满足数字化时代的教学需求, 教学过程缺乏对数字化技术的应用, 进而影响学生的学习兴趣, 限制了学生数字化技能的提升。

(三) 校企双方缺乏协同合作机制

在数字化转型的时代背景下, 高校酒店管理专业的教学与酒店行业的实际需求之间应当建立紧密的合作关系。然而, 当前校企双方之间缺乏有效的协同合作机制, 这成为了制约酒店管理专业教学质量提升和行业人才培养的重要问题。校企之间的合作沟

通渠道不畅通, 高校与酒店行业之间的信息交流存在障碍, 双方对于人才培养的需求和目标理解不一致, 导致教学内容与行业标准之间存在偏差, 难以满足酒店行业对数字化人才的需求。校企合作方式和深度不够, 合作形式停留在浅层次的实习实训层面, 缺乏深入的教学研究和课程开发合作, 难以形成长效机制, 无法有效推动酒店管理专业教学的创新与发展。另外, 校企双方在合作中资源投入不足, 其中高校在师资、教学设施等方面的投入有限, 难以支持深入的企业合作和教学实践, 酒店企业则更关注经济效益和运营效率, 对于参与人才培养的投入意愿不高, 给校企合作协同育人工作造成阻碍。

二、数字化转型视角下酒店管理专业课程教学改革策略

(一) 开设数字化营销课程, 提升教学前沿性

随着信息技术的飞速发展, 数字化转型已成为酒店行业重要的发展趋势。在这一背景下, 高校酒店管理专业必须与时俱进, 紧跟行业发展的前沿动态, 注重开设数字化营销课程, 提升教学的前沿性。数字化营销课程旨在培养学生掌握数字化营销的基本理论和方法, 了解数字化营销在酒店行业中的应用和实践, 促使学生深入了解数字化营销的策略、工具和技术, 掌握数据分析、社交媒体营销、搜索引擎优化等关键技能。这些技能不仅有助于提升学生的职业竞争力, 也为他们未来在酒店行业中从事相关工作提供了有力的支持。传统的酒店管理专业教学往往侧重于酒店管理和知识, 而缺乏对数字化营销等前沿领域的关注。通过引入数字化营销课程, 可以丰富教学内容, 拓宽学生的知识视野, 使他们更好地适应行业发展的需求。学校可增加与数字化营销相关课程, 包括《酒店数字化营销》《酒店数字化管理概论》等课程, 帮助学生有效掌握数字化运营技能; 注重引进酒店经营模拟、客户需求分析等课程, 促使学生掌握现代化工具的应用方法, 对信息软件和系统建立全面认知, 在今后岗位上占据能力优势。在此过程中, 学校应强化对行业前沿技术的研究, 通过与酒店行业的合作引进酒店管理数字化技能, 提升酒店管理课程智能化水平。

(二) 建设先进师资队伍, 建设现代智慧教室

在数字化转型的背景下, 高校酒店管理专业教学改革不仅要课程内容更新, 更要关注师资队伍现代化和教学环境的智慧化。对此, 高校应注重借助数字化技术建设先进师资队伍与建设现代智慧教室, 主要可从以下方面入手:

首先, 建设先进师资队伍。高校应引进具有数字化技能和行业经验的优秀人才, 充实酒店管理专业的教学团队; 加强对现有教师的培训, 通过组织定期的培训、研讨会等活动, 使教师能够

不断更新知识,掌握最新的教学技术和方法,有效提升教师的数字化素养:鼓励教师参与酒店行业的实践活动,加强与企业的合作与交流,以便更好地将理论知识与实际应用相结合。通过打造现代化师资队伍,能够提高酒店管理专业教学活动对信息设备的操作效率,引导学生开展更高效的现场操作活动。

其次,建设现代智慧教室。智慧教室利用先进的信息技术,为师生提供了更加便捷、高效的教学环境。高校应加大对智慧教室建设的投入,配备先进的教学设备和软件,如互动白板、智能投影、实时反馈系统等,以此提升教学效果,激发学生的学习兴趣 and 积极性。智慧教室还能够实现教学资源的共享和优化配置,提高教学效率和质量,课程教师可借助现代设备开展现场教学,通过模拟前厅服务与客房服务等虚拟场景帮助学生全面了解酒店系统和业务知识,深化学生对现代化酒店设施设备的应用。

最后,设置多元化教学手段。在课程教学中,教师应加强对信息技术的应用,充分利用信息技术实施多元化教学活动。比如翻转课堂教学,将酒店管理专业相关课程知识上传至学习平台,引导学生在课前完成实践学习,夯实学生专业基础。比如情境化教学,教师为学生搭建客房模拟情境,组织学生进入到课堂模块进行实践操作,为学生示范后鼓励学生开展自主练习。同时教师应用多媒体设备将实践过程录制下来,对学生的动作与仪态进行针对性点评,有效规范学生动作。数字化技术的应用,不仅可以丰富课堂教学形式,同时还可以增强师生互动,加强师生之间的联系密切程度。

(三) 强化校企合作共育,深化实践技能训练

在数字化转型背景下,酒店行业的软硬件设施与管理模式不断更新,高校传统教学已经难以满足行业发展需求。对此,高校酒店管理专业应强化与行业企业的合作,将企业新技术与新工艺引进课程,帮助学生更好了解与掌握酒店企业文化,提升学生对相关系统的应用熟练度。首先,校企共筑育人平台。数字化转型要求酒店管理专业的教学不再是单一的课堂讲授,而是需要与现实中的酒店行业紧密结合。因此,学校应积极与酒店企业建立深度合作关系,共同制定人才培养方案,将企业的实际需求与学校的理论教学相结合,形成优势互补、资源共享的育人机制。酒店管理专业的实践性较强,只有引导学生在岗位中不断探究,才能帮助学生更快接受数字化背景下酒店管理专业内容的改革,为学生走向实践岗位提供有效帮助,促使学生为顾客提供更完美的服务。通过校企合作可将学生安排到酒店管理岗位上参与实习,通过参观与上岗实践等方式有效提升实践能力,获得不同于虚拟模拟学习的体验,让学生切实感受到岗位工作的真实需求,能够正确应对酒店管理过程中出现的各类突发情况,进而实现对学生心理素质与实践技能的双重磨炼。其次,校企双方共建实训基地。学校与企业合作共建实训基地,为学生提供真实的酒店环境进行实践操作,通过模拟酒店运营、客户服务、客房管理等实际场景,让学生在实践中学、在操作中成长,从而更好地掌握酒店管理核心技能。在此过程中,企业优秀员工可进入学校参与指导教学,开展实践技能培训与职业规划,将岗位前沿经验传授给学生,让学生获得更加全面的指导。最后,设置企业实践机制。实践是检验真理的唯一标准,同时也是提升学生实践能力的重要渠道。学校应注重通过与企业的合作组织学生参与实习实践,比如建立现代学徒制教学,组织学生进入星级酒店、主题公园与旅游景点等场所,进入到一线岗位参与实习,帮助学生适应不断变化的市

场需求,进一步拓展学生实践技能。比如设置项目式学习,注重以项目指导学生参与实践,让学生在解决问题中不断学习与成长。学校与企业共同开发酒店管理相关项目,将其引进到课堂教学,促使学生发现问题、分析问题和解决问题,以此提升学生团队协作能力与沟通能力。通过加强校企合作,能够促进校企双方资源的共享共建,有效提升酒店管理专业学生的综合素质和实践能力,为酒店行业的未来发展培养更多优秀人才。

(四) 开展实训实习教学,培养学生职业心态

实训教学是将理论知识与实践操作相结合的重要环节,能够帮助学生熟悉酒店行业的运作流程,提升学生实际操作能力。对此,学校应注重开展实训实习教学,有效培养学生的职业心态,可从以下方面入手:一是模拟真实工作环境。通过模拟酒店真实的工作环境,让学生在仿真的场景中完成各种酒店业务操作,促使学生理解和掌握酒店管理核心知识和技能。二是拓展实习渠道。学校可设置酒店实习轮岗制度,为酒店管理专业学生提供多岗位轮动的实习机会,让学生体验酒店不同岗位工作,实地了解酒店运作与管理职责,有效丰富学生阅历,增长酒店实践知识,树立正确的酒店职业精神。三是培养学生职业心态。职业心态是学生未来在酒店行业取得成功的重要基础。在实训实习教学中,学校应注重培养学生的职业心态,包括责任感、敬业精神、团队协作精神等,通过引导学生积极参与实训实习活动,让他们在实践中体验职业角色,逐渐形成良好的职业心态和职业素养。比如学生在参与前厅服务员岗位实习时,能够主动询问客人的诉求,但缺乏个性化诉求的预见能力。对此,学校与企业可进行针对性教学,培养学生服务预见能力,提升学生职业灵敏度为其未来职业发展奠定良好基础。

三、结语

综上所述,在数字化转型背景下,酒店行业对酒店管理从业人员提出了更高的要求,高校酒店管理专业应顺应时代变化,着重培养学生酒店管理专业能力,发展学生数字化能力,促使学生能够应用系统软件与大数据等前沿技术开展工作,提升学生数字化转型时代的职业竞争力。教学改革是一个长期而复杂的过程,需要高校、企业等多方面的共同努力和协作。高校应持续关注酒店行业的发展动态,不断优化和完善酒店管理专业的教学改革方案,为培养更多优秀的酒店管理人才贡献力量。

参考文献:

- [1] 刘华清,贺日波,成浩.“1+X”证书制度“课证融通”教学模式研究——以H高职院校酒店管理与数字化运营专业“客房服务与管理”课程为例[J].太原城市职业技术学院学报,2023..
- [2] 王颖,张乙喆.“OperaPMS”在酒店管理与数字化运营专业教学应用的途径与方法[J].工业技术与职业教育.2023(02):004.
- [3] 项萌,邓敏.数字化背景下酒店管理本科专业人才培养模式的升级转型——以桂林理工大学为例[J].桂林航天工业学院学报,2023,28(01):143-149.

基金项目:贵州商学院2023年度校级教改项目“数字化转型视角下酒店管理专业课程中的国产AIGC大模型应用路径研究”(项目编号:2023XJJG02)成果。

作者简介:陈子超(1992.9),男,回族,贵州贵阳人,讲师,博士,从事旅游管理,酒店管理,酒店人力资源管理研究。