

基于新媒体环境下的酒店管理人才培养模式探析

张晓彦

(山西省财政税务专科学校, 山西 太原 030024)

摘要: 在新媒体环境下, 酒店管理人才培养模式的建设变得尤为重要, 科学的人才管理模式能帮助酒店业面对数字化转型的挑战, 适应新媒体时代对于高素质管理人才的需求。本文结合新媒体语境, 从培养目标、课程建设、师资建设、实践教学、培养效果评估等角度分析了酒店管理人才培养存在一系列问题, 并提出了相应的原因。为解决这些问题, 之后提出了构建新媒体环境下酒店管理人才培养模式的建议, 构建了基于新媒体环境下的酒店管理人才“5共”培养模式, 旨在为酒店的人力资源建设做出指导。

关键词: 新媒体; 酒店管理; 人才培养模式

随着新媒体的快速发展和普及, 酒店业也面临着新的挑战和机遇。新媒体的出现改变了酒店与客户之间的交流方式, 提供了更多的渠道和平台, 使得酒店能够更加直接、高效地与客户进行沟通和互动。同时, 新媒体也为酒店提供了更多的市场推广和品牌建设的机会。然而, 新媒体环境下的酒店管理人才培养模式却面临一些挑战。传统的酒店管理人才培养模式主要注重专业知识和技能的培养, 而在新媒体环境下, 酒店管理人才需要具备更多的新媒体技能和知识, 如社交媒体管理、网络营销、在线客户关系管理等。此外, 新媒体环境下的酒店管理人才还需要具备创新思维和敏锐的市场洞察力, 以应对快速变化的市场需求和竞争。

一、新媒体环境下的酒店管理人才培养模式存在问题的原因

(一) 培养目标缺乏行业广泛共同制定的标准

在新媒体环境下, 酒店管理人才培养目标存在问题的原因可能是由于缺乏行业广泛共识和共同制定的标准。行业缺乏统一的标准也使得人才培养缺乏参照和评价体系, 难以确定培养效果的准确性和可比性。缺乏行业广泛共同制定的标准, 无法形成统一的培养体系, 使得人才培养过程中的教学内容和方法缺乏一致性, 难以满足行业对人才的需求。

因此, 可以想象到新媒体环境的快速发展和变化在一定程度上导致了酒店管理行业的需求也在不断变化, 但是目前缺乏一个统一的标准和共识, 使得人才培养目标不明确、模糊不清。

(二) 教育机构课程和行业需求之间的脱节

在新媒体环境下, 酒店管理人才培养的课程建设存在问题的原因可能是由于教育机构和行业需求之间的脱节。教育机构难以及时了解行业的发展趋势和需求, 导致课程设置与实际需求脱节。此外, 教育机构对新媒体环境下酒店管理人才所需的技能和知识了解不够准确和全面。这使得培养出的人才在实际工作中可能面临不适应和不足的情况。

(三) 师资队伍的专业素养和实践经验长期脱离

从上文分析中可看出, 部分教育机构的师资队伍长期脱离实践, 导致其在新媒体环境下的酒店管理方面的专业素养和实践经验不足。同时, 师资队伍缺乏与行业的紧密联系和交流, 无法及时了解行业的最新发展和新技术的应用。这使得教育机构的师资队伍无法将最新的知识和技术传授给学生。而师资队伍的专业素养和实践经验脱离实际工作, 可能导致培养出的人才在实际工作中遇到问题时无法给予有效的指导和帮助。

(四) 行业与教育机构之间的信息共享不足

在新媒体环境下, 酒店管理人才培养的实践教学存在问题的原因可能是由于行业与教育机构之间的信息共享不足。根据《中国酒店人才发展报告 2022》, 我国酒店管理专业毕业生中只有约 30% 能够在酒店行业中就业, 且流失率较高。这表明酒店行业和教育机构之间的信息共享不足, 导致人才供需不平衡。

新媒体环境下, 酒店管理行业的实践经验和案例丰富多样, 但是目前教育机构与行业之间的信息共享不够畅通, 导致教育机构无法获取到最新的行业动态和实践经验, 从而无法将实践教学与行业需求相结合, 培养出符合新媒体环境要求的人才。

二、新媒体环境下的酒店管理人才培养模式构建的思路及原则

结合新媒体环境下的酒店管理人才培养模式存在问题及原因, 本文拟从共订、共促、共育、共享、共评角度设计新媒体环境下的酒店管理人才培养模式, 具体思路如下:

(1) 共订: 行业与教育机构之间应建立有效的合作机制, 共同制定人才培养目标和课程设置。行业应向教育机构提供最新的行业信息和需求, 以确保培养出的人才符合行业的实际需求。

(2) 共促: 行业与教育机构应共同推动人才培养模式的创新和升级。行业可以提供实践基地和实践项目, 让学生在真实的工作环境中学习和实践; 教育机构可以与行业合作开展专业培训和讲座, 提升学生的实践能力。

(3) 共育: 行业与教育机构应共同育人, 培养学生的综合能力 and 专业素养。行业可以提供实习和就业机会, 让学生在实践中锻炼自己的能力; 教育机构可以提供系统的教学和指导, 培养学生的专业知识和技能。

(4) 共享: 行业与教育机构之间应建立信息共享平台, 实现及时、全面的信息交流。行业可以向教育机构提供最新的行业动态和技术应用, 帮助教育机构更新课程内容; 教育机构可以向行业反馈学生的培养效果和不足之处, 以促进双方共同进步。

(5) 共评: 建立动态的人才能力评价体系, 让行业与教育机构共同评估学生的能力和水平。评价体系应考虑新媒体环境下的需求, 能够准确反映学生的实际能力和潜力。评价结果应及时向教育机构反馈, 以便及时调整和改进培养模式。

三、新媒体环境下的酒店管理人才培养模式的构建措施

(一) 人才培养目标——双要求

1. 满足国家标准的构建措施

为满足国家标准, 酒店应制定和完善管理人才培养的相关法律法规, 明确人才培养的目标、要求和标准, 为酒店管理人才培养提供法律依据; 其次, 加强高等教育与酒店管理行业的合作, 建立酒店管理专业人才培养的联合培养机制, 促进教育和实践相结合, 提高人才培养的质量和效果。

2. 满足行业标准的构建措施

在管理人才培养模式上, 酒店行业应设定统一标准, 按照“4+3+3”的标准体系开展人才培养, 设计相应的课程, 培养学生的酒店管理技能、创新意识和团队合作能力, 使其具备满足行业标准的能力和素质。为此, 可以通过开展创新思维培训, 鼓励员工提出创新的想法和解决方案, 并建立奖励机制, 激励员工积极

参与创新和问题解决的活动。

（二）课程建设——双考核

在新媒体环境下的酒店管理人才培养模式中，课程建设是关键的一环。为了培养具备理论知识和能力水平的酒店管理人才，可以采取双考核的措施。这一措施旨在通过理论知识和能力水平的综合考核，提高学生的学习动力和能力水平。

1. 理论知识考核

理论知识考核是酒店管理人才培养中的重要环节。在新媒体环境下，酒店员工需要具备丰富的理论知识来应对不断变化的市场需求和消费者行为。因此，课程建设应该注重对酒店管理理论知识的系统学习和掌握，并通过理论知识考核来评估员工的学习成果。这种考核方式可以激励员工主动学习，并通过不断更新来提升自己的竞争力。

2. 能力水平考核

能力水平考核是酒店管理人才培养中的另一个关键环节。在新媒体环境下，酒店员工需要具备一定的技能和能力，如市场营销能力、团队合作能力、创新能力等。因此，课程建设应该注重培养员工的实际操作能力，并通过能力水平考核来评估员工的综合能力。这种考核方式可以促使员工将理论知识应用于实际工作中，并不断提升自己的能力水平。

在双考核的基础上，可以采取以下措施来构建新媒体环境下的酒店管理人才培养模式：

①量身定制课程：根据员工的实际需求和酒店发展的要求，量身定制适合的课程，包括理论知识和实践技能的培训。这样可以确保员工在学习过程中能够获得最大的收益，并将所学知识应用于实际工作中。

②多媒体教学：利用新媒体的特点，采用多媒体教学的方式进行课程传授。通过音频、视频、图文等形式的教学材料，可以使员工更加生动地学习和理解课程内容，并提高学习的效果。

③实践教学：结合实际工作场景，通过实践教学的方式让员工将所学知识应用于实际工作中。可以设置模拟酒店运营的场景，让员工在实践中不断提升自己的能力水平，并通过能力水平考核来评估员工的实际操作能力。

④持续学习机制：建立持续学习的机制，鼓励员工在工作之余进行自主学习。可以提供在线学习平台，让员工随时随地进行学习，并提供学习资源和学习指导，以确保员工能够不断学习和进步。

⑤激励机制：建立激励机制，通过考核结果来评估员工的学习和能力水平，并给予相应的奖励和晋升机会。这样可以激励员工积极参与培训和学习，提高他们的学习动力和积极性。

（三）师资建设——双通道

新媒体环境下的酒店管理人才培养模式的构建措施之一是师资建设。在酒店管理人才培养过程中，师资建设是至关重要的一环，通过优质的企业讲师和行业专家的参与，可以提高培训的质量和效果，进而加强员工的综合素质和专业能力。

1. 企业讲师建设通道

企业讲师是来自酒店企业内部的专业人士，他们具有丰富的实践经验和专业知识，能够将实际情况与理论知识相结合，为员工提供实用的培训内容和案例分析。企业讲师在培训过程中能够针对员工的实际问题进行解答和指导，提高培训的针对性和实效性。

2. 行业专家建设通道

行业专家是师资建设的另一个重要力量。行业专家是来自酒店行业外部的知名专家，他们拥有丰富的行业经验和独特的行业洞察力，能够为员工提供前沿的行业发展趋势和最新的管理理念。

行业专家可以通过讲座、研讨会等形式向员工传授知识，引导员工思考和学习，激发员工的创新思维和学习动力。

双通道的师资建设模式还可以促进酒店员工的职业发展和个人成长。通过与企业讲师和行业专家的交流与合作，员工可以不断学习和成长，提高自身的专业素养和综合能力。在这个过程中，员工可以结交更多的业内人士，扩展人脉资源，为自己的职业发展打下坚实的基础。

（四）实践教学——双情境

在新媒体环境下的酒店管理人才培养模式的构建中，实践教学是非常重要的一环。通过实践教学，酒店员工可以更好地了解 and 适应酒店行业的工作环境和要求，提升自己的实际操作技能和解决问题的能力。为了提高管理者的实践能力和适应行业需求，可以采取双情境的实践教学措施，即校园人才孵化情境和业内高端酒店实践情境。

1. 校园人才孵化情境

在校园人才孵化情境中，酒店可以与相关专业的高校合作，建立实践基地或者实习基地，为学生提供实践机会。具体的构建措施可以包括：

①新媒体技能培训：学校应设置相关的课程，培养学生的新媒体技能，包括社交媒体管理、在线预订平台操作等。通过实际操作和案例分析，学生可以掌握新媒体的运营和管理技巧。

②实践项目：学校应组织学生参与酒店管理实践项目，例如与当地的酒店进行合作，学生可以通过新媒体平台为酒店进行品牌推广、市场调研等工作，提升实践能力。

③模拟经营：学校可以建立模拟酒店经营平台，让学生在虚拟环境中扮演酒店管理角色，通过运营、营销等方面的实践，锻炼学生的管理能力。

2. 业内高端酒店实践情境

在业内高端酒店实践情境中，酒店可以提供更高水平的实践机会，让员工接触到更复杂、更高级的工作情境，从而提升他们的综合素质和应对能力。具体的构建措施可以包括：

①跨部门实习：酒店可以安排员工进行跨部门实习，让他们有机会接触到不同的工作岗位和业务流程。通过跨部门实习，员工可以更好地了解酒店的整体运营和管理，并提升自己的综合素质。

②实际项目参与：酒店可以为员工提供实践机会，例如让员工参与酒店的新媒体推广活动、在线预订平台的运营等。通过实际操作，员工可以熟悉新媒体平台的使用和运营方法，提升实践管理能力。

③行业交流与学习：酒店可以组织员工参加行业内的交流活动和培训，例如行业论坛、研讨会等。通过与其他酒店从业人员的交流和学习，员工可以了解到行业的最新动态和发展趋势，提升自己的专业知识和视野。

四、结论

通过上述措施，可以更好地构建适应新媒体环境的酒店管理人才培养模式。这将有助于提高酒店管理人才的素质和实际能力，满足新媒体环境下酒店行业的需求，并推动酒店管理人才培养模式的持续发展。未来的研究可以进一步深入探讨如何加强行业与教育机构之间的联系，促进信息共享，并不断完善人才能力评价体系，以适应新媒体环境下的酒店管理人才培养需求。

参考文献：

- [1] 王红芳. 财经类院校酒店管理专业实践教学体系建设[J]. 山西财经大学学报, 2020, 42(S1): 103-105.
- [2] 韩静怡. 现代学徒制模式下酒店管理专业学生职业精神的培养[J]. 济源职业技术学院学报, 2023, 22(02): 31-36.