

数字化背景下高职酒店管理专业人才培养研究

刘彩凤

(广东文艺职业学院, 广东 广州 510515)

摘要:随着数字化建设的全面发展,高职院校应顺应时代需求,深度结合数字化应用,以此推进酒店管理专业的信息化与数字化建设,提升人才培养的质量。现阶段我国高职院校酒店管理专业教学中还面临着诸多问题,本文即在此背景下展开研究,通过分析数字化背景下的酒店转型与酒店管理专业人才培养中面临的实际问题,进而提出数字化背景下高职酒店管理专业人才培养路径,以期构建全新的人才培养体系与模式。

关键词:数字化;酒店管理专业;人才培养

酒店管理专业包括酒店的管理、运行、服务以及旅游管理学等相关内容,涉及管理学、营销、保养、清洁、服务、心理学等诸多层面。而随着信息化时代的发展,酒店行业在不断向信息化、智能化、数字化转型,这就要求高职院校在人才培养环节中进行课程优化与教学革新,促进人才培育体系与行业发展接轨,满足当前酒店行业对应用型、数字型人才的需求。

一、数字化背景下酒店转型概述

数字化是建立在信息化基础上的工作模式转变,其通过将复杂多变的信息建立度量标准,进而转化为对应的数据与数字,进而借助科学构建的模型展开分析与判断,通过计算机系统的统一、集约化处理,进而达成智能处理的目的。宏观来看,数字化是借助信息技术与数字技术升级传统行业与产业生产过程、组织模式以及工艺体系的过程。在酒店管理行业中,数字化发展使得酒店管理工作逐步趋向自动化与智能化,不仅可以提高资源利用率,提升客户服务品质,而且还能达成个性化服务的目的。当前酒店行业在智能化系统建设与应用方面表现出重要优势,由于信息的便捷性,客户的需求可以直接反馈给酒店管理人员,进而依据大数据分析,实现从个体服务到整体优化的目的。在酒店运营方面,数字化技术也带来了智慧化、智能化、自助化、移动化的服务模式,使得酒店管理、服务、经营与资源配置都能依据数据系统的反馈而做出正确决策。在此基础上,数字化酒店的建设更为客户提供了不同的体验与感受,比如入住前,客户可以通过VR技术选定房间,并通过远程空调提前设定室温。入住过程中,则可以通过智能门禁系统通过指纹或人脸识别控制门锁。入住后,客户还可以通过物联网系统智能控制房间中的灯光、空调、电视、音响、窗帘、电视等设备。在退房时,还可以通过微信小程序进行退房、预约发票、一键续住等操作。通过这样的数字化设计,可以有效提高酒店管理与服务的品质,以此在高职院校酒店管理专业人才培养中,同样要落实数字化建设目标。

二、高职酒店管理专业人才培养中面临的问题

(一) 人才培育目标与知识结构需完善

目前高职酒店管理专业在人才培育目标中存在偏颇问题,主要表现在对学生意识的培养重视不足,而偏重于应用技能的培育。虽然应用技能培育至关重要,但作为管理与服务类专业,学生的意识建设同样至关重要。一方面,在传统教育模式影响下,多数教师将管理与服务视为学生就业发展的关键,因此将技能训练设定为核心目标,因而忽视了学生管理意识与服务态度的培养。另一方面在于高职院校在教学改革中全面突出职业教育的特色性质,因而全面侧重于技能型人才的培育,虽然一定程度上促使职业人才逃脱了理论困境,走上了应用技能道路。但酒店管理专业并非常规的技能类专业,其同样需要培养学生的创新意识与管理素养。

与此同时,其专业课程的知识结构也存在不合理问题。由于当前高职院校在酒店管理专业人才培养中轻综合素质而重职业能力,因而其知识结构、课程体系以及教学计划均展现出对学生综合素质培育忽视的问题,这就使得学生在学习与成长过程中突出能力技能的发展,而思维能力与管理意识却未能协同成长。在当前数字化建设背景下,酒店管理对于人才的需求更注重管理能力、信息素养与服务意识,而单纯的职业技能水平已经不符合现代酒店的发展趋势。

(二) 酒店培训形式与教学模式需升级

在高职酒店管理专业中,酒店培训是重要的课程内容,是学生熟悉工作环境、掌握工作技能的重要环节。但目前高职院校对于酒店培训与管理的重视程度不足,使得其培训质量较差。在学生入驻酒店参与实习学习时,大多数学校都将学生托管给企业管理,尽管会派遣教师负责,但也主要管理学生的日常生活问题,在实际工作环节,全部由企业安排,学生实际参与深层工作的机会较少,进而对酒店的实际运行、管理以及服务流程缺乏深刻的理解。因此需要高职院校进一步加强校企合作关系,在学生培训环节中应开展双导师指导模式,由企业导师与学校老师协同负责,保证学生在实习中能够对酒店管理行业的数字化转型有更深刻的了解。

课堂教学模式也是当前酒店管理专业教学中存在的问题之一。一方面表现在部分教师自身存在能力与素养缺陷,未能落实以生为本的教学原则,仍采取传统的教学方式,未能掌握情境创设、案例设计、任务驱动、项目合作等教学手段,使得课程质量较低,学生的参与积极性不足。另一方面表现在信息化教学手段的应用不足,不仅未能落实微课、云平台、线上课程、智慧教育等信息化教学模式,而且不利于学生的信息素养建设与发展,使得学生难以适应数字化建设进程下的酒店管理行业需求。

三、数字化背景下高职酒店管理专业人才培养路径

(一) 完善人才培育目标

在酒店管理数字化转型过程中,高职院校酒店管理专业应全面革新人才培育目标,建立应用技能与素养意识的协同培养机制,进而将培育目标与行业发展建立密切联系,有效提升酒店管理能力培育的品质和效率。在数字化转型前,职业教育应当全面坚持技能应用教育目标,以此提高学生的就业能力与技术水平。但在信息化发展精减下,知识与数字经济快速发展,酒店管理行业的管理模式与服务途径发生了巨大转变,因而高职院校在人才培育方面也要进行转化与升级,除了学生的职业技能训练外,必须关注学生的管理思维、创新意识、职业道德、服务意识等综合素养,以此满足数字化转型背景下现代酒店对人才的需求标准。与此同时,酒店管理的数字化建设同样要求学生具备良好的信息

素养水平,具备运用与操作计算机设备、服务软件系统的能力,由此掌握数字技术与信息技术在酒店中的应用技能,让学生能够适应酒店行业的智能化与信息化发展。此外,在人才培育目标的建设基础上,高职院校还应与酒店企业建立更深层的交流与沟通途径,通过企业视角审视人才培育目标,以此保证培育目标符合企业的真实需求,达成良好的适应性,并能够随酒店的升级发展而生成动态目标。

(二) 优化课程知识结构

针对酒店管理专业课程知识结构侧重职业能力培养、忽略综合素质建设的问题,高职院校必须全面转变以能力为基础的培育模式、方法与意识。第一,对于教学计划与课程体系建设而言,要全面调整知识结构,使其课程内容与学生综合素养的培育达成契合关系。与此同时,也要将数字化教育内容融入课程体系,要求学生能够通过课程学习,了解酒店的数字化转型内容、流程与方式,把握数字化酒店管理的服务技能与运用能力。第二,对于综合素质培育而言,高职院校需要进一步深化素质教育理念,将酒店管理专业学生所需的综合素养分为不同的模块,依据现代酒店数字化转型的需求与运营特点,突出不同模块的培育价值与意义,以此达成针对学生未来就业与岗位需求的素养培育目标。比如对于数字化酒店管理,需要学生具备良好的信息素养、创新意识、职业道德、劳动观念等基础素养,由此构建完整健全的知识体系。第三,在课程内容选择上,除了专业课程外,还应增添人文类与社科类课程。但在内容渗透过程中,一方面要避免喧宾夺主,保证渗透内容以辅助教育为主,强化学生的素养意识。另一方面则要注重知识的分类、比重与分级,按照学生学习的课程结构循序渐进地完成渗透。第四,在教学体系方面,高职院校应依托课程规律与学科特征,构建符合学生成长规律与行业发展需求的教学计划与体系规划,既要保证学生的综合素养可以得到全面强化,并提供对应的训练与实践锻炼机会,又要通过系统化的知识与理论引导,帮助学生对专业课程系统拥有更全面的了解。第五,高职院校还可以通过校企合作,打造校本课程资源。高职院校应建立校本课程编撰小组,由学校领导为组长,由专业优秀教师为责编小组,依据本校的教学大纲、课程体系、教育设备以及教师的教学习惯,进而编写更符合本校特色的校本课程。同时则应由酒店管理人员负责审核,既要删减其中不符合当前酒店行业需求的理论知识与技能,又要添加当前数字化建设背景下的知识内容与真实案例,以此真正保证课程内容与实际岗位工作接轨,让学生拥有更好的发展机遇。

(三) 革新专业教学模式

革新教学模式是数字化背景下酒店管理专业改革的重要目标,高职院校应充分优化信息化技术的教学应用效果,以此革新传统的教学模式与方法体系,让酒店管理专业呈现出符合数字化建设的教育特征。首先,应构建校企资源共享平台。为保证酒店管理专业教学符合企业对专业人才的需求,需要酒店为学校提供对应的案例资源,一方面可以加强学校教育 with 岗位工作之间的联系,另一方面可以为学生提供更直接的数字化环境下的酒店动作案例,让学生能够适应现代酒店的工作模式。其次,应建立线上与线下协同开展的混合教学模式。在线上教学中,教师可以强调学生素养与知识的拓展学习,注重引导学生开展交流讨论活动,强化学生的信息化素养。在线下教学中,教师则要深化掌握多媒体、电子白板等设备的应用技巧,并融入情境创设、案例设计、项目指导等教学手段,为学生提供趣味性、实践性、交互性强的课程内容。

最后,还应优化与革新评价体系。高职院校应从两方面落实评价体系的改革,其一要拓展评价主体,除了教师外,还应建立企业评价模块与学生评价模块,酒店企业主要由职业导师负责,对学生顶岗实训过程中的技能表现、素养水平、管理意识、服务能力、信息素养等进行评价。学生评价模块则分为自评与互评,既要分析和判断自我的成长缺陷,又要考量同伴在学习中的变化与不足。其二要拓展评价内容,打造环节式、过程性的评价结构,针对学生课前预习、课上学习、交流讨论、实践探究、课后作业、考试成就、校内外实训等诸多表现,进行综合评价,以此真实呈现学生的能力与缺陷,提供更完善的成长指导。

(四) 升级企业培训模式

针对高职院校酒店管理专业中实训教学的问题,高职院校还应全面深化校企之间的关系,改变企业实训的管理模式与实习体系,以保证学生真正掌握酒店数字化转型后的运行流程与管理要点。首先,高职院校应与酒店通过协商,建立协同培育的实习方案与管理机制。第一,学生在进入酒店进行实习前,应具备自主选择岗位的权利,并在实习一段时间后,组织学生互相换岗,以此保证学生对不同岗位的工作内容均有了解与掌握。第二,学校与酒店应各自派遣导师负责管理,企业导师主要负责各个岗位技能的教学指导,同时明确工作规范与标准。学校导师则要对学生的实习成果进行即时考核,保证学生良好的实训成果。其次,高职院校还应借助数字化技术,为学生提供远程教育指导与协助服务,引导学生能够完成酒店岗位实习、管理、服务等工作内容,并将学生的个性化思维、创新意识融入工作实践之中,提高工作的效率与质量。此外,高职院校也可以建立虚拟仿真实训系统,将酒店培训与双创教育进行融合发展,引导学生拓展认知,了解数字化背景下酒店行业的发展进程,进而运用其所学知识与创新的能力,解决现实工作或则能够可能存在的问题。与此同时,对于学生模拟实训中的优秀成果,还可以将其迁移到企业实训环节,由酒店进行实践应用,并确定学生研究成果的可行性与有效性,以此进一步锻炼学生的职业能力,让学生展现出更突出的就业潜力。

四、结语

综上所述,在数字化背景下,现代酒店管理正在全面转型升级,而高职酒店管理专业人才培养也要进行全方位改革,针对现阶段酒店管理专业教学中存在的问题,高职院校应通过完善人才培育目标、优化课程知识结构、革新专业教学模式、升级企业培训模式等策略与途径落实改革目标,有效提高酒店管理专业人才的综合能力与信息素养,进而满足当下酒店对于数字化管理人才的需求,促进酒店行业的可持续发展。

参考文献:

- [1] 宋焱琼. 数字化背景下高职酒店管理专业人才培养质量提升研究[J]. 佳木斯职业学院学报, 2022, 38(03): 140-142.
- [2] 蔡燕萍, 章洁. 高现代学徒制人才培养质量评价对比研究——以酒店管理与数字化运营专业为例[J]. 宿州教育学院学报, 2022, 25(01): 108-113.
- [3] 黄竞. 智慧酒店背景下高职酒店管理与数字化运营专业人才培养分析[J]. 大学, 2021(51): 74-76.
- [4] 蔡妍. 基于全域住宿业“智时代”下酒店管理与数字化运营专业人才培养的实践与思考[J]. 商讯, 2021(33): 182-184.
- [5] 王聪. 高职酒店管理与数字化运营专业人才培养方案[J]. 当代旅游, 2022, 20(6): 94-96.