

# 高职酒店管理与数字化运营专业教学体系分析

田雪梅

郑州旅游职业学院酒店管理学院 河南 郑州 450000

**【摘要】**：近几年来，新技术、新理念不断呈现出来，酒店行业面临着较高的发展机遇，同时也存在较大的挑战。而未来时代发展中智能化、数字化已经成为主流形势。高职学校肩负着专业人才培养责任，对酒店数字化管理转型起到促进作用。基于此，本文在对酒店管理结合数字化运营的重要意义进行分析的同时，对高职酒店管理与数字化运营专业教学对策进行探讨。

**【关键词】**：酒店管理；数字化运营；教学

## Analysis on the teaching system of hotel management and digital operation specialty in higher vocational colleges

Xuemei Tian

School of Hospitality Management Zhengzhou Tourism College Henan Zhengzhou 450000

**Abstract:** In recent years, new technologies and new concepts have been continuously presented, and the hotel industry is facing high development opportunities and challenges. In the future development of the era, intelligence and digitalization have become the mainstream situation. Vocational schools shoulder the responsibility of cultivating professional talents and play a role in promoting the transformation of hotel digital management. Based on this, this article analyzes the significance of hotel management combined with digital operation, and discusses the teaching strategies of hotel management and digital operation in higher vocational colleges.

**Keywords:** Hotel management; Digital operation; Teaching

### 前言

在信息技术快速的形势下，不断渗透到各个行业中，云计算、大数据、人工智能的信息技术应用范围越来越广泛。新技术已经成为了各个行业转型的基础，商业模式也在逐渐转变成数字化形式。酒店行业作为人员劳动密集的一个产业，在数字化转型过程中，对专业人才要求越来越高，这就需要高职学校加大人才培养力度，尤其是在现阶段发展形势中，酒店营销面临着较大挑战，因此，培养数字化管理人才对酒店转型很有必要。

### 1 酒店管理与数字化运营专业教学的重要意义

#### 1.1 有利于酒店稳定发展

在经济体系不断变化，促使各个行业进入转型阶段，对酒店而言，部分规模较大的酒店在转型的过程中，通常会进入到重营销、轻管理的误区中。在面对数字化运营管理过程中，部分管理者认为数字化管理投入资金较大，再加上传统的管理理念，他们认为并不需要花费过多投入资金，为此，在酒店管理方面，部分酒店仅是制定了线上商城、数字化管理系统等，这些都可以为酒店带来直接性经济效益，但是他们忽视了数字化管理对酒店的重要性。酒店经营过程中，如果采用有效的管理方式，一般会减少酒店日常的30%左右成本，数字化运营管理方式能够提高酒店管理效果，但数字化运营管理的过程中，并不是单纯地运用大数据进行酒店管理，而是要充分利用数字化平台转换传统酒店管理模式，全面降低人力成本，同时也可以解决酒店“用工荒”的现状<sup>[1]</sup>。数字化管理形式已经渗透到了

人才管理方面，对于酒店数字化人才培养模式来说，数字化管理仅是一个分支模块，是人力资源管理工作的一项重要组成部分，是以人力资源为主开展人才培养、人才预测、人才获取等工作。任何一个酒店都有属于自己的人事管理体系，负责记录日常人事管理以及酒店日常经营管理活动，通过对酒店业务端的支撑，对数据进行预测和分析。酒店数字化人力资源管理体系包括系统筛选、数字化培训、学习、实践评价、考核等一系列功能，数字化管理体系在人才管理方面，无论是人才选拔，还是人才管理、评估考核都囊括在数字化人才管理体系中，促使酒店人才管理工作得以提升。

#### 1.2 数字化运营提升酒店竞争力

数字化管理模式具有智能化、自动化、无人化的特点，这也是未来酒店发展趋势，当客人进入酒店以后，传统的模式都是经过前台办理各项入住手续，并且过程较为繁杂，客户会花费更多时间。而数字化管理模式通过信息技术，可以在线预订房间，并且通过扫码、刷脸等方式直接入住，大大节省时间。对酒店而言，只需要安装智能设备，除了智能灯光、智能服务等系统，相对于传统管理模式大大提升了酒店经营效果。酒店对光照的需要量较大，如酒店大堂、会议室、娱乐设施、宴会厅等区域都需要进行光照。并且不同区域内对光照的需求也各不相同，由于酒店是为人们提供住宿的场所，因此灯光相对于其他场所设置的较暗，传统酒店通常是人工控制灯光，这样增加了酒店人工成本，对高级酒店而言，数字化管理应用能够有效减少酒店成本。因此，智能化照明管理系统对酒店管理转型尤

为重要,智能体系主要根据酒店场景不同而设置不同的功能,并且智能化系统则可以根据预先设定的功能进行自动调整灯光,促使灯光满足酒店需求<sup>[2]</sup>。智能化系统可以为酒店节省20%-50%的电量,进而节省酒店成本支出费用,在这样的情况下,酒店不仅可以提高自身经营效益,也能够减少自身成本,为酒店带来更多收益,全面提高酒店核心竞争力。

### 1.3 提升客户整体感受

对于大型酒店,房间数量较多,接触的客户也是越来越多,为了能够充分满足各种客户的需求,就需要制定多元化的服务模式,全面提升酒店服务质量,以此提高不同客户的入住体验。数字化管理模式一方面可以提高酒店的趣味性、科技感;另一方面也提升客房自动化管理效果,客人可以自主完成入住流程。在数字化管理模式下,客人可以通过智能设备对酒店电视、音箱、灯光、空调、窗帘等设备进行控制,也可以通过智能设备与前台、保洁等部分进行沟通,以便于酒店员工及时为客人提供服务,实现线上交互、管理。酒店人事管理可以通过系统中的智能平台开展,对酒店各项成本支出进行监督评估,并对各项数据进行分析,降低运营成本。

## 2 高职酒店管理与数字化运营专业教学对策

高职院校酒店管理专业教学肩负着为社会输送专业人才,为酒店相关企业培养人才,为酒店行业转型提供人才支持,促使酒店稳定发展。高职酒店管理专业主要是根据酒店对人才的需求以及社会需求作为人才培养的目标。在高职院校酒店管理专业教学中,融入数字化运营理念可以提高学生数字化管理意识。随着时代进步发展,酒店行业也在不断发展,无论是教师还是学生都应当做到与时俱进,紧跟时代发展趋势<sup>[3]</sup>。高职酒店管理与数字化运营专业教学对策可以从以下几个角度进行分析。

### 2.1 高职酒店管理专业教师团队建设

酒店管理专业教学高效进行离不开教师支持,这就需要高校组建一支专业能力强、综合素养高的教师团队。目前,多数酒店管理并未完全接受数字化管理模式,甚至部分教师受到传统管理模式的影响较深,他们对数字化管理模式并不十分认可。但数字化管理是酒店模式转型的必然选择,也是社会发展的一个必经过程。在这种情况下,高校可以通过培训活动、举办交流会的方式提高教师专业水平、教学能力,聘请专业人士到高校中传授实际经验,加强教师对酒店数字化管理的了解,增强教师实践经验。也可以组织教师到酒店进行实习,观察酒店实际经营效果,促使教师积累更多酒店运行经验。促使教师充分掌握现代化酒店管理形式,进而开展数字化管理教学,为酒店行业未来发展做好铺垫。培养学生先进的酒店运营知识,同时培养学生数字化运营数据分析能力以及数字化运营思维,为酒店行业发展输送专业型人才。

### 2.2 制定完善的酒店管理与数字化运营课程体系

目前,学生毕业压力越来越大,从就业方面分析,再加上现代社会发展形势,酒店行业对数字化运营人才的需求越来越高,为此,高职酒店数字化运营管理教学内容也需要紧密贴合酒店行业发展形势,充分考虑消费者的需求制定数字化教学模式。酒店管理专业数字化运营教学课程可以分为以下两个阶段,一是,酒店管理数字化运营教学课程设计,应当以数字化媒体、文字类信息平台等内容作为酒店营销方式。二是,课程内容作为酒店数字化运营教学的基础前提,教学内容应当与数字化营销视频类制作相关,促使学生掌握数字化营销方式、网络视频策划、剪辑、宣传等技能。结合酒店实际情况作为教学案例,培养学生思维逻辑,解决问题的能力。在实际教学中,学校可以开展校企合作模式,以学校作为理论基础教学场所,以酒店作为数字化运营专业教学的载体,促使酒店管理专业数字化教学理念始终贯穿于酒店专业教学整个过程。针对每一个教学环节制定相应的实践情景,根据教学内容模拟酒店营销真实场景,并且布置明确的工作任务,同时要求学生按照解读任务目标、市场调研、小组讨论、工作制定、方案调整、任务完成效果展示,最终组织学生进行评估,将学生作为教学主体根据这个流程提高学生酒店管理实践能力<sup>[4]</sup>。比如,组织部分学生到酒店实施顶岗工作,促使学生在工作中掌握酒店管理相关知识,提高学生基础理论知识的运用能力。从教学内容方面来说,学校还需不断优化教学方式,根据现代化发展形势开发“前厅服务与管理、餐饮管理”等教学内容,并将其广泛推广,将其设置成教育优质网络课程,并在高校官方发布,以供社会人员学习,为社会培训、终身职业教育等提供资源。

### 2.3 建立完善的校企合作模式

高校在开展校企合作模式的基础上,二者之间不仅要保证教学目标一致,还需要建立完善的校企管理体系,既可以提高校企合作教学效果,也可以起到规范学校、酒店合作行为。这就需要学校和酒店二者相互协作,以学校为主办方,以酒店实际需求和未来发展作为教学主要内容,在合作过程中,明确双方应当承担的职业和义务,且在管理制度上明确标明这部分内容。另外,高职与酒店之间合作可以采用“订单式”合作形式实现数字化运营人才培养目标,“订单式”人才培养主要是以企业需求为主,制定具有针对性的人才培养模式,通过专门人才培养形式来满足企业对人才的需求,在此基础上,提高人才培养专业性。“订单式”人才培养管理模式需要学校和酒店深度合作,在统一人才培养目标的基础上,规范校企合作行为,这样不仅可以提高学校人才输出率,也可以为酒店培养专业性强、综合素养高的人才,进一步提高人才与酒店需求的贴合度。基于此不断优化校企合作管理体系,充分发挥出学校和酒店的教学作用,为人才培养提供理论和实践支持,促使学校与酒店之间形成一套完整的教学体系。

## 2.4 基于酒店实训基地提高教学效果

高职酒店管理专业建设实训基地有利于提升数字化运营实践教学质量,实践水平也是学生步入社会工作的一个基础条件,在校企合作过程中,酒店应当充分配合学校人才培养工作,不仅要做好实践场地支持,还需要根据教学内容,制定科学合理的规章制度,为学生实训课程开展提供保障。酒店日常营销的过程中,结合酒店实际发展情况以及酒店行业发展形势,为高校实训课程开展提供实践场地,一方面可以满足学校实训教学需求;另一方面酒店可以结合自身实际需求提供实训基地,比如,酒店大堂经理岗位缺乏,在学生到酒店参加实训课程时,酒店可以将大堂经理培养标准作为实训课的主要内容,在提高学生实际经验的同时培养学生专业能力。除酒店实训基地以外,学校也可以加大校外资金投入,在校园内建设实训基地,为高职院校酒店管理专业数字化人才培养提供基础教学场地,将真实酒店场景在校内展示,促使学生理论知识和实践能力全面提升,让学生毕业后能够适应社会发展<sup>[5]</sup>。结合高职院校实训基地培养平台作为基础依据,不断优化和完善酒店管理专业数字化运营教学体系,促使实训教学活动能够成为学生未来发展的助力。

## 2.5 优化高职酒店管理与数字化运营专业教学方式

新时代背景下,高职院校酒店管理专业数字化运营教学模式也在逐渐优化,这就需要教师积极转变传统教学理念,借鉴

先进的教学形式,结合自身实际情况优化教学方式。数字化酒店管理教学过程中,除了基础信息软件技术教学以外,教学体系中还应当包括酒店营销、管理、行业预测等内容,教师可以将这些内容作为酒店管理专业教学的复习内容,为数字化管理教学提供理论支持。实际教学中,教师可以通过多元化的教学形式开展具有针对性的人才培养模式,结合学生个人IP信息,在相关平台上注册运营账号,根据平台特色完成实践训练教学。学生也可以根据自己的兴趣爱好在平台上发布信息,培养学生创新思维和创作能力,这样既可以全面提高学生学习积极性,部分学生也可以在运营平台上实现流量变现的目的,也可以不断发展该账号,为后续工作奠定基础。此外,教师可以开展反馈信息渠道,对酒店客房、自助餐等服务进行评价,综合分析反馈信息,不断改善酒店经营模式,进而提高酒店社会品牌形象,同时也有利于培养学生品牌维护意识,为学生今后就业积累经验。

## 3 结论

综上所述,高职酒店管理与数字化运营专业教学对酒店转型具有重要意义,在信息技术的背景下,酒店管理与数字化运营是必然的发展趋势,既有利于酒店稳定发展,提升酒店竞争力及客户整体感受,推动酒店数字化管理形式。学校通过建设专业教师团队,制定完善的酒店管理与数字化运营课程体系,建立完善的校企合作模式提高教学效果,优化高职酒店管理与数字化运营专业教学方式,为酒店转型提供数字化支持。

## 参考文献:

- [1] 刘颖异.试析酒店管理与数字化运营专业新型人才培养模式研究与实践[J].商展经济,2022(10):104-107.
- [2] 李晓松.数字化时代下酒店业与高职酒店管理专业的发展策略探索[J].商业经济,2022(04):194-196.
- [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] 林赞.基于酒店数字化运营的客房服务与管理课程教学改革研究[J].教育观察,2021,10(26):116-118.

作者简介:田雪梅,女(1989.12-),汉族,硕士研究生,郑州旅游职业学院,助教,研究方向:旅游管理。