

酒店管理与数字化运营专业人才培养模式改革

何欣

黑龙江职业学院（黑龙江省经济管理干部学院） 黑龙江 哈尔滨 150000

【摘要】：关注人才培养质量是高职院校内涵建设的重中之重，在全球疫情下中国酒店行业受到冲击，酒店行业复苏的方式有待于思考和改革。人工智能、数字化变革是关键所在。配合酒店逐渐数字化智能化的趋势，酒店管理专业人才如何培养创新型人才成为不可回避的课题。为顺应酒店行业发展培养数字化酒店人才，本文将通过对高职院校酒店管理与数字化运营专课程的建设思路和目标进行分析，从酒店管理专业课程体系改革方向、具体建设和发展优化措施梳理核心课程的教学目标、教学环境、教学任务等要素，探索数字化酒店人才培养新模式。

【关键词】：数字化；人工智能；课程体系；酒店管理

Hotel Management and Digital Operation Professional Talent Training Mode Reform

Xin He

Heilongjiang Vocational College (Heilongjiang Economic Management Cadre College) Heilongjiang Harbin 150000

Abstract: Focusing on the quality of talent training is the top priority in the connotation construction of higher vocational colleges. Under the global epidemic, China's hotel industry has been impacted, and the recovery mode of the hotel industry needs to be considered and reformed. Artificial intelligence and digital change are the key. Cooperating with the trend of gradually digital and intelligent hotel, and how to cultivate innovative talents for hotel management professionals have become an unavoidable subject. In order to follow the hotel industry development training digital hotel talents, this paper will be through the vocational college hotel management and digital operation specialized course construction ideas and objectives, from the hotel management professional curriculum system reform direction, specific construction and development optimization measures to comb the core curriculum teaching objectives, teaching environment, teaching tasks, explore the new mode of digital hotel talent training.

Keywords: Digitalization; Artificial intelligence; Curriculum system; Hotel management

1 背景分析

随着新冠疫情的爆发，我国的经济在这样的局势下仍然有增长，但旅游行业、饮食行业、交通行业等确受到重创，尤其是旅游行业，以酒店为首，酒店行业在抗击疫情方面尤其表现出抗击能力弱，很多酒店在疫情开始表现不佳缺乏宾客保护措施、缺乏员工保护措施由于酒店需要对员工进行保护，人工数字化服务是不可或缺的。但酒店数字化酒店管理人才缺乏成为目前比较重要的有待解决的问题。随着全国两会召开，中国在全球疫情下领跑突破。随着局势酒店行业也随之复苏，酒店的数字化、智能化进程加速，在这样的局势下，高校酒店管理人才培养模式如何迎合这样的发展趋势是不可回避的话题也是急于改革的问题。切实培专业的数字化酒店管理专业人是酒店管理教育工作者在结合数字化酒店的需要和特点，结合专业属性和现有特点对课程进行的调整和改革。为我国酒店管理创新型人才的培养提供适应市场需求与时俱进的人才探索出路。

2 数字化酒店的发展策略

数字化酒店是利用物联网、云计算、移动互联网、信息智能终端等新一代信息技术，通过饭店内各类旅游信息的自动感知、及时传送和数据挖掘分析，实现饭店‘食、住、行、游、购、娱’旅游六大要素的电子化、信息化和智能化，最终为旅

客提供舒适、便捷的体验和服务。酒店数字化转型应当是从多维度、多方向同步进行的。一方面数字化有利于降低成本，提高营业收入，另一方面可以改善用户体验，提高客户忠诚度。在强有力的市场竞争下和当前严峻的局势下，数字化时代下酒店业的发展策略主要体现在以下几点：

2.1 营销结合数字化管理

客人从最初的前台按手续一步步办理入住，到现在的快速入住和刷脸入住，只需要安装一套智慧入住即可实现。除此之外无人智慧酒店、智慧照明系统、智慧存取行李系统等都酒店的经营管理模式从传统模式中脱离产生了前所未有的改变和飞跃。

2.2 语音识别技术的应用

在数字化酒店领域，人工智能技术使得语音识别可靠性大幅度提高，实用的智能语音助手方便为客人提供便捷式服务。智能语音助手不仅仅解放双手同时利用智能语音助手背后强大的云平台和人工智能能够为客人提供更加周到细致的服务，及时满足客人的入住需求。

2.3 数字化控制系统的应用

数字化控制不但体现在入住和语音识别，同时还体现在音

视频系统及智能停车、电梯等监控系统中。在智能信息云平台终端智能终端还可以应用可控技术来控制空调、灯光、电视、窗帘等，并具有模式设定功能。酒店往往有大量的照明需求，如酒店大堂、客房、宴会厅、会议室、酒吧等。多数区域都在不同的时间、下需要进行明暗的调节，传统酒店主要以人工操作为主，会增加人力成本，所以使用数字化控制系统是酒店业发展不可缺少的一部分，也是酒店客人可以通过智能电视、智能音箱、微信小程序提高入住体验的有利条件。

2.4 智能机器人的使用

酒店在各部门投放使用智能语音机器人，可以有效减少人力资源成本。尤其前厅接待机器人可完成近80%基础性咨询问题答复；提升客人需求的响应效率；在特殊时期，客房送餐机器人会加速对提供非接触服务，有利于保持社交距离，减少人与人之间的传染几率。

2.5 数字化智慧服务

数字化智慧服务在酒店对客服务方面的应用前景十分可观，酒店利用智能化系统可实现对客交互的智能化，客人可以通过智能管家、手机app等智能终端进行房间的场景控制；智慧服务是提升对客服务质量，提高酒店竞争力降低酒店成本具有举足轻重的作用。

3 数字化酒店视角下酒店管理专业发展策略

3.1 主干课程教学内容的改革与创新

高职酒店管理专业在制定人才培养方案时要细致结合智慧酒店对从业人员的职业素养与专业能力要求来设置课程，按照酒店各岗位实际需求调整、改进、创新教学内容，使课程设置与行业需求契合，符合数字化酒店发展和对酒店创新型人才的需求。随着科技不断地进步，酒店数字化趋势已是大势所趋，数字技术在酒店行业应用越来越广泛，教学也应充分利用数字化新媒体手段创新改革，如利用新媒体通过手机和电脑向学生提供信息，课程设置中可以通过较为受欢迎的平台，通过抖音、美拍、快手等来给学生布置任务提高学生的学习兴趣，增强授课内容的趣味性，让学生充分融入时代脚步，紧跟时代营销手段和新的学习模式，与时俱进不断进步。新媒体事业的勃然兴起让教师的授课形式更为多样性，在酒店管理专业的教学中也可以加入本多媒体传播这类课程，使学生了解各种新媒体的基本概念，把握各种新媒体的传播现状、效果和发展趋势，掌握新媒体的技术，推广和盈利模式，应用到酒店管理中去。课程设置可以设计到酒店微信公众平台的功能、日常建设管理；新媒体运营中的酒店软文、直播等营销；实施酒店采访、运营中资讯、短评写作等内容。在酒店市场营销课程是酒店管理专业的主干课程之一，随着第三方平台的不断发展，顾客在预订酒店前会访问携程、去哪儿、飞猪等酒店第三方网站然后通过顾客对店评价在不同网站对比价格进行筛选。商务客人关注地理

位置，休闲客人关注性价比。根据这种情况，专业教师可以在这门课程的单元设计中，将课程主线设置成围绕客人准备出行、计划形成、预订、到店体验、离店、分享行程，的工作任务形式。在任务中加不同阶段推送营销信息、入触点管理、预测客户行为、客户网络点评、销售渠道组合、和客人之间的互动内容、媒体推广策略、竞争对手分析等，真正做到学有所用，教学与实际结合。

教学活动在虚拟趣味仿真的情境中展开，学生的综合能力才能得到培养和提高。专业通过对各门专业课的改革和调整以及人才培养方案的调整，才能培养学生的服务技能、管理能力。

3.2 学校实训设施建设数字化

传统酒店课程培养模式的实训室应该逐渐升级，加入智能化、数字化实训设备设施。如引进智能刷脸系统、智能AI机器人等设备，让学生真实体验数字化智慧酒店的工作场景。随着人工智能在酒店不断使用，人工成本将逐步下降，酒店突出个性化服务推出特色产品成为行业之间的竞争趋势，推陈出新行业竞争中显得尤为重要，宴会场地场景布置、菜单的精美程度、客房产品的变化与改善、不同季节公共区域的花艺装饰点缀的摆放；等等这些都是现代酒店对于酒店管理人才素质的需求所在，因此酒店管理专业可以开设相关于酒店产品设计类课程，作为一门专业选修课程。课程要包含：宴会与会议场景设计、客房布置设计、餐饮产品外观设计等内容，使学生全面系统地了解现代酒店业产品设计的趋势，提高学生综合素养，为成为酒店管理型人才奠定基础。作为酒店管理专业的学生，了解酒店各区域功能的规划、酒店总体平面设计；掌握酒店餐厅各区域功能、规模与布局模式；宴会厅及酒吧设计美学；了解酒店公共空间设计的意图和标准、构成；了解酒店大堂总服务台与前台设计标准；楼梯与走廊、中庭设计标准等，所有这些内容都是从事酒店行业学生必不可少的基础概念性知识，在课程设置中加入这方面的课程是不可或缺的，因为学生只有了解了这些知识才能够更为全面的了解酒店更深入的为客人服务，才能够具备作为酒店管理者的素养。

除了加入一些课程外，酒店前台使用的OPERA系统、酒店ERP财务管理系统、宴会预订系统等，不仅技术含量高，同时能够有效推进酒店对行业内人才需求的对接，使学生在酒店实习或就业时与岗位无缝对接，减少酒店人力资源培训成本。为学生打造模拟还原的工作场景，通过各种场景板块的实训课程设计来解决传统教学授课过程中体验不足与实际工作脱轨的问题，同时这种方式可以有效激发学生学习的兴趣，让学生在兴趣中学习在趣味中进步。

3.3 提升师资质量

专业转型需要组建高水平教师教学创新团队，现阶段，许多的教师对酒店管理数字化转型还没有接纳，把岗位需求与酒

店实际需求与课程对要求专业教师必须做出改变。可以通过培训、交流学习等方式提升师资水平让专业教师感受数字化带给酒店业的变化,打造一支专兼结合的师资队伍。学校也应该支持鼓励教师进行酒店数字化转型的科研工作从而更加快速、夯实数字化酒店创新人才的培养进度,教师在推进学院、教师、教材的改革的同时也为行业未来和学生的职业发展做好准备,为酒店输送既掌握运营知识又具数字化操作与分析能力的创新型复合型人才。

3.4 校企合作对接与创新

校企合作是人才培养的重要模式,管理与数字化运营专业人才培养模式创新的过程中,校企合作发挥着不可替代的作用。高职院校的酒店专业一般都会与集团性酒店合作,传统酒店与学校进行校企合作中都是单纯安排学生在酒店的安排下实习和就业的单向输出模式,要想验证学校的培养模式是否能够有效满足企业的需要需在校企合作上有创新,有紧密的沟通和契合。在数字化酒店的背景下,为了让学校培养出的学生能够更好地迎合行业发展需要做到无缝衔接上岗,应该建立从学校到企业,再由企业到学校的双向模式,当学生在学校学完相应内容后到企业进行第一次实习,在实习的过程中学校与企业进行对接,了解学生实习状态和需要提高和改进的地方,

参考文献

- [1] 贺浪莎.基于 PBL 的高职酒店管理与数字化运营专业混合式教学改革现状及对策[J].时代人物,2021(28):2.
- [2] 李萍,王琼,徐红慧.高职酒店管理与数字化运营专业校企合作创新机制研究[J].老字号品牌营销,2022(4):4.
- [3] 宋丹.产教融合背景下高职酒店管理与数字化运营专业教学课程体系构建[J].山海经:教育前沿,2021(32):1.

在学生回到学校后进行提高和调整,教师根据企业的反馈及时调整课程内容实现与企业紧密联系无缝对接,真正实现为企业输送满足企业实际需求和行业发展方向的复合型人才。职业学校教师大多在理论研究方面取得了一定的成果,但是在实践教学方面的经验有所欠缺,学校应于企业紧密对接争取对教师的培训合作,为在岗教师提供实践性的学习和成长平台,真正促进教师为教学工作的开展提供有力保障。

3.5 培养提高学生综合能力

只有课程内容密切与行业接轨,教学活动在虚拟仿真的情境中展开,学生的综合能力才能得到培从而满足企业对人才的需求。通过上述课程的调整和整合,培养学生的服务技能、职业素养、团队合作能力将会取得理想的效果。

在教育部在颁布的《普通高等学校高等职业教育(专科)专业目录》中,将原来的酒店管理专业改为

“酒店管理与数字化运营专业”,意味着酒店管理不再是简单的以酒店单一体系为主要学习内容的学科,新的从传统型向数字化、智慧化的转变。数字化酒店背景下高职院校创新型人才培养要获得长期稳定的发展,势必要做出改变、做出调整、做出创新。