

# 基于数字化运营角度的酒店管理专业课程创新研究

姜雪莉

江苏旅游职业学院, 中国·江苏扬州 225000

**摘要:** 自 2021 年数字化运营加入酒店管理专业以来, 传统的酒店管理教学方式已经无法满足酒店行业日益增长的人才需求。酒店渴望数字化技能型人才, 数字化时代背景下新的软件、新的技术、虚拟仿真平台的应用急需融合到日常教学中, 为学生未来在酒店服务行业工作奠定基础。

**关键词:** 酒店管理; 数字化; 虚拟仿真; 创新

## Research on Innovative Curriculum of Hotel Management from the Perspective of Digital Operations

Xueli Jiang

Jiangsu Vocational College of Tourism, Yangzhou, Jiangsu, 225000, China

**Abstract:** Since digital operations joined the hotel management major in 2021, traditional hotel management teaching methods have been unable to meet the growing talent demand in the hotel industry. Hotels are eager for digital skilled talents, and the application of new software, new technologies, and virtual simulation platforms in the digital era urgently needs to be integrated into daily teaching, laying a foundation for students to work in the hotel service industry in the future.

**Keywords:** hotel management; digitization; virtual simulation; innovate

### 1 引言

在中国, 酒店管理专业最早设立于 20 世纪 80 年代, 于 20 世纪初得到了大规模的发展。从一开始人们心目中“高大上”的职位逐渐变成了门槛低、收入低的岗位, 甚至很多同学会发出疑问, 我们辛苦求学数年难道只是为了去酒店做服务员和客房保洁吗。未来就业前景不明朗、学的知识枯燥无味被很多人诟病, 人才水平跟不上市场发展的步伐, 酒店专业的教育相对滞后。2021 年 3 月,《高等职业教育专业目录》中更新了酒店管理专业的名称, 改为酒店管理与数字化运营专业, 为酒店管理未来的专业人才发展指明了方向。毫无疑问, 数字化运营是当前时代背景下的新需求, 也将引领酒店管理专业未来的发展。如何将数字化运营在教学中体现出来, 结合虚拟仿真平台的技术为教学赋能成为新的课题。

## 2 虚拟仿真平台对教学的作用

### 2.1 丰富教学手段和内容

传统的教学方式主要依赖于文字、图片或视频等媒介, 难以满足学生对直观、生动的学习体验的需求。而虚拟仿真教学系统则可以以立体的形式展示抽象的概念和复杂的过程, 使学生可以直观地观察、操作和体验, 从而更好地理解 and 掌握知识。例如, 在餐饮服务与运营的课程中, 以往的课程在讲授餐饮部运营的过程中只能通过概念的铺垫让学生掌握关键技术指标, 现在可以通过虚拟仿真平台的应用, 使学生真实地体验酒店市场的竞争, 参与到酒店的不同部门中, 小组团队需要在多变的市场环境下做出及时的决策, 而

最终决策是否正确并不是由某一个或某几个理论判定, 而是通过大数据的计算、后台运行之后的市场来审核, 在不断决策竞争的过程中, 学生能够更好地掌握餐饮运营的知识。

### 2.2 打破时间空间限制

传统的教学方式往往受到场地、设备、时间等因素的限制, 难以提供足够的实践机会和个性化学习路径。而虚拟仿真教学系统则可以突破时间和空间的限制, 随时随地进行, 学生可以根据自己的进度和需求在线上进行反复练习和探索。不需要走进教室, 在宿舍用一台电脑就可以自己随时练习, 小组合作也有了新的形式, 不用线下找时间、找地点聚集, 利用虚拟平台, 可以轻松实现线上的沟通交流, 完成小组作业, 提高学习效率, 这也有利于增强学生的学习主动性以及帮助他们养成终身学习的习惯。

### 2.3 提高教学效率和质量

传统的教学方式需要大量的人力、物力和时间投入, 而且难以保证每个学生都能得到充分的关注和指导。而虚拟仿真教学系统则可以实现个性化教学和智能化评估, 教师在后台能够实时看到每位学生的操作结果, 根据学习反馈为每个学生提供定制化的学习方案, 提高教学的效率和质量。同时, 教师也可以通过数据分析了解学生的学习情况和需求, 优化教学策略和方法。学生在平台的每一步操作能够以计分的形式直观地展现出来, 方便教师进行了解和统计。

### 2.4 提高学生兴趣

虚拟仿真教学软件好玩且有趣, 高趣味性和互动性可以激发学生的学习兴趣。通过做任务的形式像游戏一样给学

生实时反馈,让学生在轻松愉快的氛围中进行学习,提高学生的积极性。学生在学习的过程中常常因为不能得到及时反馈而丧失学习的积极性,对于知识的掌握程度一般都通过期末的一张考卷反映,反馈周期长,需要通过一整个学期来检验,而虚拟仿真教学软件,学生在平台上的每一步操作都能得到实时的反馈,像游戏一样不断给出刺激点,激发学生的学习兴趣,从而更好地掌握知识。

## 2.5 增强市场就业匹配

在科技的加持下,酒店行业出现了很多新技术,比如智能机器人的使用,优化了员工枯燥繁琐的工作流程,客人在网上提前预订,到店后可以在机器上刷身份证自动办理入住,省去了高峰期排队等待的时间,部分经济型连锁酒店也开始大力实现数字化运营,如无房卡入住,客人使用刷脸或者扫描二维码即可入住,这些科技改变了传统的酒店行业服务模式,酒店员工更多地要关注在新科技的运用和客人的个性化服务方面。如今,由于网络的全面普及,酒店上门客人占比极低,大部分都是通过网络提前预订,各大 OTA 平台实行的先住后付模式也给客人提供了很多便利,酒店通过网络平台直播带货屡见不鲜,这就要求学生不仅仅要掌握基本的前厅、餐饮和客房的知识,还需要了解新媒体的运营,如剪辑视频、直播带货等方面,要成为一个优秀的酒店管理人员,靠固有的传统技能是难以胜任的,必须成为新时代背景下的全面发展的人才。学校要增加教学过程中数字化领域的技能,聚焦酒店核心岗位,如前台接待收银、宴会和会议组织、市场营销、宾客关系、收益管理等岗位,进而获得更高的管理者进阶率,才能提高市场的就业匹配率,凸显酒店管理与数字化运营的专业价值。

## 3 目前高职院校酒店管理专业课程设置存在的问题

### 3.1 实践教育固化

酒店要求的人才,不仅仅是理论扎实、技术过硬的实干型人才,更要求有着数字化视野、能够跟上时代步伐,懂得思考灵活变通的新技术人才。但是当下高职院校酒店管理与数字化运营专业的实践教育大多拘泥于一线的基本操作,如铺床、叠被、摆台等。这些一线的操作技能固然重要,但是无法为学生打通将来就业的晋升渠道。过多的基础技能实践教学甚至会打击学生的学习积极性,使学生错误地认为毕业后只能去酒店从事基础性的餐饮摆台、客房清洁等工作。课程设置上缺乏基层管理人员的实践教学,如收益管理、数字营销等。

### 3.2 教学计划的制定方法不科学

酒店管理专业目前很多教师缺少在酒店的实际工作经验,加上教学场所受限,因此制定出来的教学计划往往都是延续上一年的老办法,在固有的教学基础之上做简单的修改,这样做出的教学计划很难跟上酒店日新月异的发展,导

致学生缺乏兴趣,教学效果不理想。

## 3.3 教学方法与行业职业能力培养的要求有较大差距

虽然自酒店管理专业更名以来,有很多的数字化运营专业书籍上线,但是在教材的选用上面仅仅做到了选新教材,没有实际发挥作用,很多课堂教学依然延续老方法,尤其是老教师存在难以跟上新技术发展的情况,导致过于聚焦书本知识,而忽略了对学生新视野的培养,难以跟上酒店行业的最新发展。由于课堂中主要关注的都是各种技能的培训,而忽略了素质教育,导致很多学生难以在酒店实习中坚持下来,真正进入实习岗位之后发现难以适应,与课堂教学存在较大差异,不仅仅需要技术,更需要好的体力和强大的抗压能力,容易产生放弃的念头,在毕业后也能再次投身到酒店行业中去工作,对自己的专业失去兴趣。

## 4 酒店管理专业课程创新策略

### 4.1 搭建数字化平台

酒店管理专业的实践之所以拘泥于摆台、折花、铺床等一线技能,一方面是因为这是酒店基层人员的必备技能,另一方面也是因为这些技能相对于管理来说更好落地实操,高职院校应该根据专业的人才培养方案引入数字化设备,使学生能够进行数字化运营的实践操作。聚焦基层管理人员的关键技能,如收益管理、PMS 获客系统、酒店营销等,这些技能仅仅通过理论知识的堆叠无法使学生真正掌握,只有通过实践才能不断积累经验,而去线下酒店实践相关的技能又不符合实际。市场总是青睐于拥有丰富实践经验的实习生,如何提升学生在校内的实操经验,搭建数字化平台可以很好地解决这个问题。

### 4.2 加强职业导向课程建设

实行“1+X”证书考核,要求学生掌握实践技能,为就业打下坚实的基础。学校一方面要加强本校教师的教育工作,将教师安排到国际联号的酒店中去考察,了解当下酒店发展的最新动态,另一方面也要加强人才的引进,将部分课程交给在企业有丰富经验的外聘教师,实现校企融合,校企对接,注重更新课堂教学内容,与时俱进,重视学生实践周、实践月的锻炼,帮助学生更好地成长。

### 4.3 构建数字化实训基地

与几十年前传统的大饭店行业时期相比,如今客人对酒店服务的要求更高、更全。客人喜欢尝试新鲜有趣的事物,酒店要提供除了住宿之外的一站式服务,这就要求学生在学习的过程中更加注重数字化的发展,实现转型升级。在今天信息技术和互联网与酒店产业“无缝结合”的背景下,酒店管理专业与数字化运营要符合产业发展的现状与未来趋势。

以酒店运营举例,单纯的理论知识无法满足学生成为“管理者”的需求,应用虚拟仿真平台,通过游戏的形式搭建酒店框架,进行实际的运营,参与真实的酒店竞争,才能帮助学生更好地理解运营。搭建数字化实训基地,为学生提

供多种多样的实践操作机会。

## 5 结语

酒店管理专业不能停留在过去,要结合数字化进行转型,高职院校除了注重学生的职业技能发展之外,也要注重素质教育,将学校和企业更好地融合起来,为学生创造丰富多样的实习机会。教师团队同样需要不断学习、努力创新,跟上时代的发展,了解酒店行业最前沿的新科技,从就业的角度出发,更好地实现教学目标,为酒店行业提供符合要求的人才。

### 参考文献:

[1] 张丽萍,蒋术良.产教融合下酒店管理与数字化运营专业“项目式”实践教学探讨[J].对外经贸,2024(1):156-160.

- [2] 崔新玲.数字化背景下课程体系创新探究——以酒店管理与数字化运营专业为例[J].太原城市职业技术学院学报,2023(12):130-133.
- [3] 杨芳.数字化背景下酒店管理与数字化运营专业学生就业竞争力提升策略研究[J].大学,2023(34):58-61.
- [4] 周岚.数字化背景下酒店管理与数字化运营专业产教融合、协同育人路径实践与创新[C]//第五届产业经济与企业发展研讨会论文集——人才培养篇.浙江育英职业技术学院,2023.
- [5] 梁陶,黄顺红.高职院校酒店管理与数字化运营专业实践教学改革路径研究[J].知识窗(教师版),2023(11):12-14.

作者简介:姜雪莉(1997-),女,中国江苏扬州人,硕士,助教,从事国际酒店商务管理研究。