

数字化背景下高职酒店管理教学开展路径探究

李亚丽

山东城市服务职业学院, 山东 烟台 264000

DOI: 10.61369/VDE.2025130029

摘 要 : 在数字化时代背景下, 酒店行业正经历着深刻的变革, 数字化技术的广泛应用对高职酒店管理教学提出了新的挑战与机遇。本文旨在探究数字化背景下高职酒店管理教学的有效开展路径, 通过分析数字化对酒店行业的影响以及当前高职酒店管理教学存在的问题, 从课程体系、教学方法、师资队伍和实践教学等多个方面提出针对性的改进策略, 以培养出适应酒店行业数字化发展需求的高素质专业人才。

关 键 词 : 数字化; 高职教育; 酒店管理; 教学路径

Exploration of Teaching Paths for Higher Vocational Hotel Management under the Digital Background

Li Yali

Shandong Vocational College of City Services, Yantai, Shandong 264000

Abstract : In the context of the digital era, the hotel industry is undergoing profound changes. The widespread application of digital technologies has posed new challenges and opportunities for higher vocational hotel management teaching. This paper aims to explore effective teaching paths for higher vocational hotel management under the digital background. By analyzing the impact of digitalization on the hotel industry and the existing problems in current higher vocational hotel management teaching, it puts forward targeted improvement strategies from multiple aspects such as curriculum system, teaching methods, faculty team and practical teaching, so as to cultivate high-quality professionals who can adapt to the digital development needs of the hotel industry.

Keywords : digitalization; higher vocational education; hotel management; teaching paths

引言

任何行业的发展都需要人才的支撑, 在酒店行业规模扩大升级后, 对专业人才的需求持续增加, 酒店行业管理人员培训工作也发生转变。在这一背景下, 高职酒店管理专业作为为酒店行业输送专业人才的重要阵地, 其教学模式和人才培养方向也需与时俱进, 使高职酒店管理专业教学改革有数字技术紧密结合, 培养更多优质酒店人才, 以满足行业对数字化人才的迫切需求。

一、数字化背景下酒店行业 人才需求分析

数字化背景下, 酒店行业的运营模式已经发展了很大的变化。无论是入住、退房阶段还是其他环节, 在数字化技术的加持下几乎已经有 60% - 80% 的人工工作被取代。但是技术的发展与应用始终无法替代人性化服务的价值与温度, 因此, “科技 + 温度”式服务已经成为酒店行业的新追求^[1]。这一转变也使得高职院校对酒店管理专业人才培养体系向更专业化、精准化方向升级。

(一) 互动型服务人才

数字化背景下, 消费者对于酒店服务的要求越来越高。他们追求科技体验的新鲜感, 热衷于通过智能设备探索酒店服

务, 却也期待服务者能将人脸识别、语音控制等技术与酒店文化、主题活动相融合^[2]。因此, 具备科技应用能力与场景营造能力的互动型人才能够指导客人操作智能系统, 又能策划电竞主题夜、AI 艺术展等特色活动, 让技术服务能够充满人文关怀, 提高酒店服务的质量。

(二) 复合型服务人才

酒店的数字化运营涉及多个部门与环节, 需要各环节的数据互通与协同配合。因此, 行业需要超越基础服务角色的综合性、全能型人才。酒店管理专业学生需具备跨部门协调能力, 成为连接各环节的“纽带”^[3]。他们需要具备经数字化攻击转变为个性化服务的延伸, 能够提供高校便捷的服务, 同时也要保证服务的

质量，而这也正是高端酒店的核心竞争力。

（三）数据型分析人才

数字化时代，酒店能够掌握客人的消费习惯、入住偏好等各种数据，而这些数据是酒店运营的重要依据。因此，酒店行业也需要数据型分析人才。以便能通过用户画像分析，精准定位不同客群的服务需求；又能精通数字营销逻辑，能通过公众号运营、短视频策划等方式，将线下服务优势转化为线上品牌影响力^[4]。

二、当前高职酒店管理教学存在的问题

（一）人才培养目标窄化，职业发展维度受限

当前，高职管理专业人才培养目标设定不够准确，教学目标的设定侧重技能的培养，忽视了对学生职业素养与创新意识的培养。受传统教学模式的影响，教育者一度将懂管理，会操作作为技能型人才的培养目。这种教学目标的设定，虽然可以体现出与本科院校理论化培养的区别，但是却陷入了重技术轻意识的误区^[5]。这种定位，导致高职院校培养的人才缺乏综合素质，学生的职业素养意识被边缘化。数字化背景下，酒店行业对更需要复合型人才，而现有的人才培养目标难以引导学生构建适应行业变革的职业认知，影响了学生的全面发展。

（二）知识结构失衡，综合素质培育缺位

受传统教育理念的深度影响，高职院校的教学计划与课程体系过度倾向于客房服务、餐饮操作等具体的技能培养。在数字化时代，这种人才培养的失衡现象更加突出^[6]。学校忽视了学生创新素养的培育，导致学生缺乏对酒店服务模式、管理流程的优化意识，难以应对行业数字化转型中涌现的新型服务场景；另外信息化素养培养的缺失，使学生对酒店 PMS 系统、数据分析工具的应用能力薄弱，无法满足智能酒店运营对数据处理、系统操作的基本要求。

（三）教学与培训模式滞后，实践效能不足

高职酒店管理教学在实践环节与教学形式上比较滞后。在酒店培训方面，校企合作多停留在浅层阶段，学校对于实际过程中的学生放松监管，部分企业更是将学生视为廉价的劳动力。实习培训内容更多的局限于重复性服务技能，对创新创业能力与数字化运营思维的培养几乎空白^[7]。在教学模式上，尽管部分院校引入了信息技术，但未能发挥数字化教学的互动性与场景化优势。

三、数字化背景下高职酒店管理教学的开展路径

（一）优化课程体系，融入数字化内容

首先，应当增设数字化核心课程，构建紧密贴合行业数字化发展需求的课程体系。具体而言，学校还在原有专业课程的基础上，增设如“酒店数据分析与应用”“酒店数字化营销”等专业课程。让学生经过系统的学习，确保学生具备适应数字化酒店管理岗位的核心能力。其次，整合数字化内容到传统课程^[8]。学校应当对传统的酒店管理课程进行数字化改造，将数字化元素融入到客房管理、餐饮管理、前厅管理等课程中。通过这种方式，让

学生在学习传统酒店管理知识的同时了解和掌握数字化技术在各业务领域的应用，培养学生综合运用知识解决实际问题的能力。最后，应当关注行业动态，及时更新课程内容。数字化时代，新的技术和应用不断涌现，酒店行业也向数字化、自动化转型。学校应当深化与企业的合作，邀请企业专家参与课程设计和教学指导，及时了解行业最新动态和技术发展趋势，将这些信息融入到课程内容中，使学生所学能够适应行业的需求。

（二）创新教学方法，运用数字化手段

传统的酒店培训或者实训形式，学生很难获得充分的实践学习和理论指导，难以全面了解酒店运转的流程。因此，高职院校应当需充分借助数字化工具打破传统课堂局限，构建多元化教学场景。一是，可推行项目式教学模式，以真实酒店业务为载体设计教学项目。例如，教师可以借助真实的酒店数字化营销项目，让学生自行走访调研，并充分运用所学的知识为酒店制定营销方案。同时，要深度开发数字化教学资源，利用在线课程平台、虚拟仿真软件等丰富教学内容和形式^[9]。例如，引入酒店虚拟仿真教学系统，构建 3D 前厅接待、智能客房服务等沉浸式实训场景，为学生提供逼真的实践场景。这是传统实践场景无法比拟的。

此外，教师还可以开展线上线下混合式教学。线上通过学习通等平台发布微课视频、拓展阅读资料，利用线上教学平台布置作业、组织讨论等，注重学生间的讨论和交流，使学生可以更好地提升自身的信息化素养、信息化能力以及综合素质；线下教学则侧重于课堂讲解、实践操作和小组讨论等，通过线上线下的有机结合，将线上教学成果渗透到理论教学与实践教学的过程中，让学生学习更有针对性和成就感。

（三）加强师资队伍建设，提升数字化素养

学校应开展教师数字化培训，打造具备数字化教学能力的教师队伍。具体而言，学校可定期组织针对酒店管理专业教师的数字化培训，培训数字化教学工具和方法的应用、数字化技术在酒店行业的应用等^[10]。同时，可通过邀请洲际酒店集团数字化运营总监开展“智能酒店运营实践”专题讲座，选派教师参加“全国高职酒店管理专业数字化教学能力提升研修班”，组织教师到华为、阿里等企业学习大数据技术在服务业的应用等方式，全面提升教师的数字化知识储备与教学能力。此外，积极引进综数字化专业人才，充实师资队伍。学校可积极引进具有数字化专业背景与酒店行业实践经验的人才，让他们承担数字化相关课程的教学任务，与传统酒店管理专业教师共同推动酒店管理专业的数字化教学改革。

（四）强化实践教学，打造数字化实训环境

在酒店管理专业发展过程中，在传统酒店培训或实训形式无法让学生深入地了解酒店运转的流程，了解明确酒店发展的趋势及管理机理。因此，高职高专院校需优化传统实训实习模式。一是，建设数字化校内实训基地。高职院校应加大对校内实训基地的数字化建设投入，购入先进的酒店数字化设备和软件系统，模拟真实的酒店数字化运营环境，让学生在接近真实的场景中进行实践操作，熟悉酒店数字化业务流程。同时，利用虚拟仿真技术，开发虚拟实训项目，让学生在虚拟环境中应对各种复杂情

况,提高学生的应变能力。二是,深化校企合作,拓展校外实习基地。高职院校需加强与酒店企业的合作,在双方的深入交流中,重新确定人才培养的目标、方案及具体的计划,让人才培养过程更加科学、更加合理、更加有效。企业要为学生提供实习导师,对学生进行一对一的指导。与此同时,高职院校还应借助数字化技术实现远程指导,引导学生在企业实训中及时获得教师在创新创业教育、酒店岗位实习等层面的指导。学校和企业还可以共同开展产学研合作项目,让学生参与到酒店数字化技术的研发和应用实践中,提升学生的创新能力和实践水平。三是,举办数字化技能竞赛。定期举办酒店管理数字化技能竞赛,为学生提供展示数字化技能和创新能力的平台。同时,通过竞赛选拔优秀学

生参加更高层次的行业竞赛,提升学校酒店管理专业在行业内的知名度和影响力。

四、结论

综上所述,数字化时代为高职酒店管理教学带来了新的机遇和挑战。但与此同时也对高院校酒店管理专业提出更高的发展要求。高职院校需注重对复合型、实践型人才的教育,通过优化课程体系、创新教学方法、加强师资队伍建设和强化实践教学等一系列措施,有效提升高职酒店管理教学质量,培养出适应酒店行业数字化发展需求的高素质专业人才。

参考文献

[1] 张鹏鹏,邓敏. 高职智慧课堂教学模式探索——以酒店餐饮数字化经营管理课程为例[J]. 山西青年, 2024,(24):169-171.

[2] 杨芳. 校企合作视角下高职酒店管理与数字化运营专业劳动教育路径探讨[J]. 成才之路, 2024,(36):21-24.

[3] 张美娇. 基于创新创业理念的高职酒店管理与数字化运营专业模式研究[J]. 漫旅, 2024,11(23):74-76.

[4] 马潇,陈雯雯. 生成式人工智能在高职酒店管理与数字化运营专业教学中的应用探究[J]. 中原文化与旅游, 2024,(07):76-78.

[5] 王宏. 案例教学法在高职酒店管理与数字化运营专业教学中的运用策略研究[J]. 教师, 2024,(25):84-86.

[6] 王雪. 产教融合背景下高职酒店管理与数字化运营专业的教学探究[J]. 西部旅游, 2024,(10):94-97.

[7] 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.

[8] 何玉静,刘兴龙,杨蕊肇. 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研究[J]. 现代职业教育, 2023,(28):109-112.

[9] 王昀. 混合式教学背景下高职酒店管理专业数字化资源开发与应用[C]// 中国国际科技促进会国际院士联合体工作委员会. 2023年教学方法创新与实践科研学术探究论文集(四). 新疆农业职业技术学院, 2023:192-194.

[10] 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.