

人工智能与数字化背景下高职酒店管理专业教学转型困境及路径探究

李豪睿

(广东省外语艺术职业学院, 广东 广州 510880)

【摘要】在人工智能和数字化技术的发展驱动下,酒店行业市场发展迈向数字化转型升级的新阶段。数字化转型带来酒店行业生产方式的变革与人才需求的变化,重塑了高职酒店管理专业教学模式。高职教育为适应行业技术发展的变化,承担起人才培养的重要职责,正加快数字化转型升级。但面临教学资源品质与共享性不足、课程设置与行业脱节等诸多困境。高职酒店管理专业应多措并举采取如构建智能化师资队伍,深化产教结合与校企技术融合等一系列提升路径,培养满足行业发展新需求的高技能专业人才。

【关键词】人工智能与数字化背景;高职酒店管理专业;教学转型;困境及路径

引言

2018年,教育部发布的《教育信息化2.0》行动计划指出,要全面提升师生信息素养,拓展技术应用向能力素质,培养具备良好信息思维、适应信息社会发展、能运用信息技术解决教学、学习、生活中问题的基本素质^[1]。在最新的《职业教育专业目录》中,高职类酒店管理专业正式更名为“酒店管理与数字化运营”专业^[2]。2021年,教育部又发布了《高等职业教育专科信息技术课程标准》(以下简称《标准》),新标准明确了酒店管理课程培养目标,以当前国家数字化发展需要为核心,结合各专业对信息化素养的要求,掌握酒店管理专业基础理论和基本知识,有较强的职业素养和专业服务技能,具有应用现代信息技术能力,能适应现代旅游酒店业发展第一线所需的基层与中高层管理人员等职位要求的高端技能型人才^[3]。这些政策的颁布和实施,凸显了数字化对酒店管理专业教育的重要性,也为学生毕业后的择业就业、继续学习和服务社会奠定基础。目前,高职酒店管理专业教学转型升级仍存在诸多问题和挑战亟待解决。

一、高职教育智能化、数字化转型内涵与主要特征

转型的本质是技术驱动的系统性范式变革的过程,内容主要涵盖技术生态创新升级、数据信息载体转变、教育模式系统性变革、人才培养适应性培养等多个方面,具有主动性、系统性、技术性和互动性的特点^[4]。大数字技术驱动了职业教育治理、结构、机理、育人模式和评价标准的深层次转变,职业教育生态呈现适应、开放、融合、持续的特点,促进了高职教育的高质量发展和现代化进程。其主要特征包括以下几方面。

技术创新应用多元化。随着技术的发展和教学需

求的变化,大量技术创新应用在教学的各个环节中,促进了课程内容的深度融合,创新了教育教学模式。如智能教学平台、云计算资源共享数据管理系统、智慧校园物联网管理系统、虚拟教学课堂等,丰富了教学活动。另外,将理论知识与实际应用相结合,创造了翻转课堂、混合式教学、在线开放课程等新型教育模式,使教学更加灵活、互动,学习更加高效、便捷。

教学管理模式开放化。在线开放课程平台、教学资源库等技术工具帮助学校实现教学资源与信息的开放共享,打破了传统校园的界限,让学生能自由获取丰富知识资源。教学过程变得更加开放互动,促进了师生交流,教学评价和反馈也更加及时、开放透明。多元主体参与教学管理,通过线上方式收集意见,收集分析学习数据,建立起多元评价体系,决策更科学民主,激发学生动力,推动教学管理持续改进和创新。

人机融合决策数据化。人工智能与大数据分析软件帮助教育决策从主观经验型向数据驱动、人机协同的智能化模式转变,通过收集与整合、深度分析与应用,精准发现问题、优化资源配置、预测学习趋势。智慧平台的人机协同模式则结合专家智慧与智能系统的优势,使决策更加符合实际、具有针对性。数据化决策还提高了效率,还促进了资源的优化配置和合理利用,提升了教学质量和学生学习效果。

二、智能化、数字化技术对高职酒店管理专业教学的影响

教学模式的重构与校企融合进一步深入。“酒店管理与数字化运营”是高职酒店管理专业改革的最新教学标准,即通过技术平台实现教育资源的高效更新与共享。在线学习、虚拟教室和远程培训系

统的使用打破了教学时空限制,丰富了教学形式和内容。校企合作开发基于VR/AR技术模拟酒店环境的系统,打造了沉浸式智慧课堂。校企双方共同制定人才培养方案,教学内容与市场需求接轨,并提供实习机会。教学模式的重构加强了理论与实践的结合,提升了学生的跨学科综合能力和创新精神。学生通过参与酒店项目,提成职业能力和素养,为学生提供了更广阔的学习和发展空间,也为未来的职业发展奠定坚实基础。

教育管理信息系统正由碎片化向智能数字化、集约化、一体化方向转变。例如,人工智校园管理系统成为一个高效的行动系统。通过统一规范和数据共享,实现业务管理、动态监测、教育监管与决策分析等多功能,提升教务管理的精准度和效率;智能招生管理系统实现了在线报名、线索跟踪、招生活动和短信群发等功能,生源大数据管理系统还能预测和发现关键招生问题,为决策提供客观参考,实现高效率管理;智能排课系统通过人工智能技术进行智能选排课、调代课和课时统计,减少了人工工作量,提高了教学资源利用率和教务管理效率;智慧中心支持多种智慧学习空间,通过远程音视频交互和物联网技术,构建了完整的教育闭环,满足了多样化的教育需求。

教学培养模式趋向个性化、精细化。通过在线学习平台的大数据和算法精准分析学生需求、识别学习问题并预测学习表现,及时反馈评价报告,持续优化教学和学习行为,为学生提供个性化教学服务。学生则可通过智能助教、智能辅导等人工智能软件找到适合的学习伙伴和导师,支持高度互动的自主学习,个性化推送学习资源至个人平台,显著提升学习体验。个性化在线学习支持服务系统通过分析学习者特征和行为,建立个体和群体模型,为教学设计提供有效依据,促进学习效果与体验的提升。

教学环境具备智能感知和交互能力。人工智能技术赋予教学环境智能感知和交互能力,能够多模态采集教育信息,以满足不同学习需求。通过整合多媒体和网络技术打造的智慧教室,可根据不同的教学需求设计精品录播、互动和VR/AR等多种场景,提升课堂交互功能,改善学习环境,推动智能化和个性化学习。智慧教室、智能图书馆和虚拟仿真实验室这些技术的应用提升学习管理的效率和效果,促进了教育数字化转型的高质量发展,构建了一体化、个性化的创新教学体系。

三、高职酒店管理教学面临的困境

新课标重新定位高职酒店管理的育人目标 and 作用,培养的应该是如何帮助酒店行业进行智能化、数字化转型升级,具备数字技术能力与酒店管理专业技能的复合型人才^[5]。尽管人工智能在教学管理、

教学环境、教学方式上应用广泛,但科技和教育的结合并不是一蹴而就的,在教育数字化转型的具体实践中仍面临诸多急需解决的问题。

(一)教学资源品质与共享性不足,技术更新不同步

《标准》聚焦于培养具备信息通信技术知识、酒店信息化应用基础及基层督导管理能力的专业人才,以适应酒店业的新观念、理论和技术发展。当前的课程教学资源缺乏系统性和专业性规划,教材内容、数字化资源、教学技术的更新存在滞后性。课程内容未及时涵盖行业最新的酒店管理理论和技术应用,信息化教学场景和设备均与酒店实际应用存在技术代差。如酒店前台管理系统(Opera PMS)需依循企业标准设置数据,并适应性调整以满足教学需求,实现从企业到教学场景的顺利转化。但校企之间数字化软件资源的开发和共享机制不足,缺乏联动,加上软硬件设施更新不同步,技术水平存在滞后,系统便捷管理、实操环境优化、实训平台规模确定、日期同步等关键环节无法及时完成,外围设备的实训配套也无法及时跟上。这些亟需通过跨校、跨行业合作与交流,提升资源利用效率,优化教学资源配置,才能现代教学的需求。

(二)课程设置与行业需求脱节、课时设计标准不统一

当前的课程体系还是以理论教学为主,教材内容、教学模式的更新滞后,数字化教学操作与酒店实际技术应用也缺乏有效融合,学生所学知识难以应用于实际工作。随着数字化教学内容比重不断增加,课程课时分配也需重新考量。课程改革的难题在于,在课时量总体稳定的前提下,增加数字化相关内容后,应减少哪些内容以实现总量守恒。以前厅课程为例,传统32-64课时的设置主要集中于理论知识。然而,随着校企之间产教融合的深入,特别是1+X体系的实施,课程将重新分配,院校负责讲授涉及酒店业务专业知识和理论,如PMS操作和报表分析;而企业则负责场景结合度高的内容,如酒店礼仪、前厅管理等。未来,虚拟仿真平台和移动端的应用也将进一步拓展传统课程,强化教学效果。总之,校企间有必要加强交流,共同商讨合理的课时设计标准,确保课程与行业需求紧密对接。

(三)个性化教学难,技术与教育场景融合瓶颈凸显

个性化教学的实施不仅限于技术层面,还教育理念、教学模式、资源配置以及行业需求等多个方面。技术层面的瓶颈主要在于技术复杂性和成本。技术与教育场景的深度融合,需要教师具备基本的计算机技术、融媒体技术等跨学科知识,还有技术的快速迭代

要求教师持续学习能力。另外,个性化教学需教育者摒弃传统模式,以学生为中心,关注学生的个性化需求,这对教师的专业素养和教育智慧提出了更高要求。个性化教学需要更多教学资源,但高职院校资源紧张,需加强与企业合作,优化资源配置。最后,学生素质与行业需求脱节,高职院校需关注行业动态,调整教学策略,强化实践教学和创新能力培养,确保学生素质与行业需求相匹配。

四、高职酒店管理教学提升路径

(一)建设师资队伍:坚持专业背景与长周期培养相融合

以往直接从计算机学院借调教师的方法并不适用,缺乏对行业的了解和流程的深刻认识,对院校教学并无用处,因为教学的目的是行业流程而非技术开发。首先,通过设立专门岗位,定向招聘具备计算机背景和酒店行业经验的教师,确保团队的专业性和适应性。其次,实施长周期培养计划,包括岗前培训、实践锻炼和持续学习,以加深教师对酒店行业流程和新技术的理解和应用。鼓励教师将新技术融入教学,如引入案例教学和虚拟仿真教学。最后,强化校企合作,建立教师技术培训体系,提升教育者专业素养。通过企业导师制度和共建实训基地,实现资源共享和优势互补,共同为学生提供真实的实践环境和职业规划指导。定期举办教育技术研讨会和培训班,邀请行业专家和学者分享最新教育理念和实践经验,并招聘跨学科背景的优秀教师,提升整体教学能力。

(二)构建数字化课程体系构建,创新实践教学模式

构建全面的数字化课程体系,在传统课程中增加数字化有关内容,形成数字化专业课程,帮助学生提升数字化技能与运营能力^[6]。一是设立前置课程。帮助学生奠定理论基础,确保学生在深入理解酒店各部门运营管理的基础上,进一步掌握数字化在酒店经营中的应用;二是设立技能与运营的数字化课程。技能类课程如前厅服务与PMS操作、餐饮服务与POS操作等,提升学生的实操能力,运营类课程则通过开设酒店数字化综述类课程,深入分析酒店产业各领域的信息化发展;三是引入数字技术管理原理课程,使学生在系统操作后深入理解信息化数字化的原理,巩固学习成果;四是探索及试点应用创新性课程。如酒店经营管理沙盘课程等,提高学生的综合应用能力。在满足教学需求和成本控制下,引进成熟的商业模拟系统,如CESIM、综合数字沙盘软件高度仿真技术,并积极参与软件技术开发,完善软件功能。五是重视教学模式的创新,以学生为中心,引入项目式学习、案例分析、角色扮演等教学方法,满足学生的个性化学习需求,并设计多元化的评估体系,全面评估学生

的学习成果。

(三)优化酒店管理教学模式:课时结构与课程设计创新

传统课时分配方式和课程设计已难以适应当前教学需求,有必要优化酒店管理教学模式。首先,优化课程内容。根据院校人才培养目标来确定课程内容,酒店产业涉及到服务技能、管理与营销、资产管理等诸多复杂的领域,不同的领域的差异很大。因此,在标准培养方案的基础上实现特色化,在授课内容上实现取舍。其次,优化课时结构。一是建立常态化校企合作机制,强化产教融合,形成院校与企业的互补关系,将部分内容通过实习、参观、考察、体验入住等方式完成,释放课堂教学课时;二是完善1+X体系的培养体系,增加课程评价、课时学习数据分析、学习实践时长数据统计、效果分析等内容,将部分课程通过虚拟仿真系统、VR体验、移动端软件等完成,并结合积分、闯关、任务等实现游戏化,实现学生自主学习,减少课堂教学课时比重。最后,完善课程设计。建立校企资源大数据共享平台,利用其数据处理、预测分析能力,形成酒店行业发展报告,并结合学校教学要求和人才培养方案进行教学设计优化。

五、结论

综上所述,人工智能与数字化背景下高职酒店管理专业数字化转型成功与否的关键在于是否培养出满足市场需求,的高技能复合型人才。人才培养质量的高低的核心评价标准在于其是否具备专业技能以及信息化、数字化技术能力与素养。根据当前进展情况,为进一步推动高职酒店管理专业教学的数字化升级和智能化发展,要坚持专业背景与长周期培养相结合,打造一支具备智能化、数字化能力的师资队伍;要构建数字化课程体系,创新实践教学模式;要优化创新教学模式、课时结构、课程设计;要加强协同开发教学资源,建设数字化资源库与数字管理平台。

参考文献:

- [1] 薛东,刘宇星.基于《教育信息化2.0行动计划》谈高校教育信息化的转段升级[J].科技视界,2019(1):60-62.
- [2] 2021年职业教育政策盘点[J].教育科学论坛,2022(3):3-10.
- [3] 丁喜纲.数字素养视角下高职信息技术课程建设研究——《高等职业教育专科信息技术课程标准》实施策略[J].天津中德应用技术大学学报,2022(1):64-68.
- [4] 唐岭.新形势下酒店数智化转型发展探讨[J].中国管理信息化,2021(15):92-94.
- [5] 张闵清.智慧酒店与高职酒店管理专业人才培养机制研究[J].商业文化,2020(30):56-57.