

“数字化”赋能下高职酒店管理专业“三结合” 实践教学模式研究

卢德君

(厦门东海职业技术学院, 福建厦门 361100)

[摘要] 研究立足高职教育以实践为本的本质, 聚焦数字化赋能与“三结合”实践教学的深度融合, 提出以校企深度融合、专创无缝对接、虚实高效互动为核心的教学模式。通过构建数字化校企合作云平台、开发虚拟仿真实训项目、设计多维度评价体系, 旨在破解资源有限、内容滞后、评价单一等痛点, 为培养兼具专业技能、创新思维与数字能力的酒店管理人才提供可操作的路径。研究不仅为高职酒店管理专业实践教学改革提供实证参考, 更探索了职业教育中技术赋能教学的落地范式, 以期产教融合与数字化转型背景下的人才培养提供新思考。

[关键词] 数字化; 高职院校; 酒店管理; 教学模式

[中图分类号] G434; F719-4; G712

[文献标识码] A

[文章编号] 2096-711X(2026)04-0151-04

doi:10.3969/j.issn.2096-711X.2026.04.050

[本刊网址] <http://www.hbxb.net>

数字化浪潮正深刻重塑酒店行业的运营逻辑与人才需求, 从智能客房管理到大数据客户画像, 技术革新对从业者的实践能力与数字化素养提出了更高要求。除了传统的客户服务和酒店运营技能外, 现代酒店管理人还需要具备数据分析、数字营销和跨平台沟通能力。然而, 当前高职酒店管理与数字化运营专业实践教学, 仍面临师生对实践教学的认知存在差异, 实践内容与行业需求脱节, 数字化教学资源储备和建设不足等问题。研究以数字化赋能为切入点, 聚焦校企结合、专创结合、虚实结合的“三结合”实践教学改革, 通过剖析当前实践教学中的现实困境, 探索如何借助数字化工具破解校企合作浅层化、实训场景单一化、评价体系固化等难题。

一、数字化背景下高职酒店管理专业实践教学的现实矛盾与改革诉求

云计算、大数据和人工智能技术正深度重构酒店行业的服务模式与运营逻辑, 行业对从业人员的能力要求已从传统的标准化操作转向数字化工具应用与复杂场景问题解决。高职院校酒店管理与数字化运营专业人才培养过程中普遍存在教学内容滞后、教学方法单一、教师数字化教学能力不高的问题, 这已经不能适应酒店业发展转型的需求。与此同时, 高职酒店管理专业当前实践教学中的校企协同表层化、实训场景单一化、评价体系固化等结构性问题, 亟需通过数字化赋能探索新的突破路径。

(一) 行业数字化转型与实践教学目标的错位

酒店行业的智能化发展催生了智能运维、客户数据分析等新兴岗位, 这些岗位要求从业人员不仅掌握基础服务技能, 更需具备系统架构认知、数据决策支持和跨部门协同创新能力。但传统实践教学目标仍聚焦于前厅服务、客房操作等基础技能训练, 与行业实际需求形成明显断层。现有课程中智能设备故障诊断、客户行为数据解读等内容占比低, 且

对数字化服务创新等高阶思维培养不足, 导致学生入职后需较长适应期。

(二) 校企协同机制与数字化资源整合的现实梗阻

校企合作是实践教学质量提升的关键支撑, 但当前合作模式难以满足数字化资源整合需求。多数校企合作仍停留在企业提供实习岗位、院校输送实习生的初级阶段, 仅有少数合作项目延伸到数字化课程共建和实训资源共享层面。企业核心数字化资源(如PMS、CRM系统)因数据安全顾虑开放度低, 院校与企业人才共育、技术共研等长期目标上协同不足, 导致虚拟仿真实训项目开发缓慢。

(三) 教学模式固化与数字化场景需求的深层冲突

数字化背景下的酒店服务场景具有动态性、复杂性和不确定性特征, 例如智能系统突发故障的应急处理、多平台客户需求的协同响应等, 都需要从业人员具备灵活应变和自主决策能力。但传统实践教学存在着较为强烈的固定化特征, 实训项目多围绕标准入住登记、客房清洁流程等静态场景设计, 难以覆盖数字化环境下的异常情境处理需求; 教学方法仍以教师演示、学生模仿为主, 限制了学生在数据异常分析、跨系统协同操作等复杂任务中的能力培养; 考核评价也主要聚焦操作步骤准确率, 对数字化工具创新应用、服务流程优化建议等增值性能力的评价缺乏有效维度。

二、“三结合”实践教学模式的理论内涵与数字化赋能路径

传统实践教学的标准化、封闭化、单向化特征, 与数字化时代酒店行业动态化、开放化、协同化的发展需求之间存在深层矛盾。针对当前高职酒店管理专业实践教学的现实矛盾, 研究基于职业教育“产教融合、知行合一”的办学理念, 结合酒店行业数字化转型特征, 提出校企结合、专创结合、虚实结合的“三结合”实践教学模式。以数字化技术为重要环节, 重构教学要素、创新协同机制、优化场景体验, 使实践教学由

收稿日期: 2025-8-21

基金项目: 本文系2024年度福建省教育科学规划常规课题(项目编号: FJJKGZ24-074)。

作者简介: 卢德君(1983—), 女, 福建永定人, 厦门东海职业技术学院副教授, 硕士研究生, 主要从事酒店管理研究。

过去的单一技能型转向如今多维度的能力养成。

(一)校企深度融合:协同关系从资源互补走向生态共建

校企深度融合是弥合实践教学与行业需求差距的核心路径,其内涵已超越传统“企业提供岗位、院校培养人才”的浅层合作,逐步发展目标共生、资源共享、过程共管、成果共担的生态化协同。在数字化背景下,这种融合呈现出新的特征。传统校企合作多以满足企业短期用工需求为导向,数字化时代则更强调通过共建实训基地、联合开发课程、共研技术项目,培养兼具酒店运营能力与数字化工具应用能力的复合型人才。依托云计算与区块链技术,校企可以构建共享型数字化资源库。企业提供脱敏后的客户行为数据与运营管理案例,院校则分享教学课件与虚拟仿真资源,形成融合企业真实场景与院校教学标准的混合式资源池。这种整合既解决了院校实践资源缺乏问题,又提升了企业参与度。企业技术骨干与院校教师组成数字化教学团队,通过在线协作平台共同设计实训项目、开发教学模块。例如,企业导师可远程指导学生使用酒店数据分析系统,院校教师则同步讲解数据模型构建原理,实现行业实践经验与教育教学规律的有机互补。

(二)专创无缝对接:能力培养从技能训练走向创新孵化

专创无缝对接强调将创新创业教育融入专业实践全过程,培养学生在数字化场景下的创新思维与跨界整合能力。其核心在于打破专业技能与创新能力的割裂状态,通过数字化工具搭建“学中创、创中学”的实践桥梁。

1. 教学内容层面,构建专业基础、数字化工具与创新方法三位一体融合模块

在传统前厅服务、客房管理等专业课程中,嵌入大数据分析、服务流程优化等数字化创新内容。例如在酒店收益管理实训中,学生不仅需要掌握房价制定的基本方法,还要通过酒店管理系统内置数据分析工具挖掘客户消费规律,提出动态定价方案,并利用虚拟仿真平台测试方案可行性。

2. 实践载体层面,打造微项目与真实课题递进式的创新平台

以企业真实问题为导向,设计从课堂微创新到行业真课题的进阶式项目体系。低年级学生可通过思维导图软件、原型设计工具完成智能服务流程优化等模拟项目;高年级学生则直接参与企业客户体验提升、能耗数字化管理等实际课题,在解决问题中培养创新能力。

3. 评价维度层面,建立专业能力与创新价值并重的双轨考核标准

除传统的技能操作评价外,引入创新成果转化指标。比如,学生提出的数字化服务方案是否被企业采纳、创新项目是否获得专利或竞赛奖项等。通过数字化评价平台实时记录学生在项目中的创意贡献、团队协作和成果产出,实现过程性评价与结果性评价的有机结合。

(三)虚实高效互动:教学场景从简单模拟走向沉浸体验

虚实高效互动依托虚拟现实、增强现实等数字化技术,构建虚拟仿真、实体实训、在线协作三维一体的实践空间,解决传统实训中场景单一、风险难以控制等问题。

1. 虚拟场景发挥预演与复盘的核心功能

利用VR技术构建高度仿真的酒店数字化运营场景,学生可在虚拟环境中反复练习智能设备故障处理、突发客户投

诉应对等复杂任务。系统自动记录操作过程并生成数据分析报告,帮助学生识别薄弱环节。例如在智能前台系统故障应急实训中,虚拟场景可模拟系统崩溃、数据丢失等异常情境,学生通过反复演练掌握应对策略,再将经验迁移到实体实训中。

2. 实体实训形成数据驱动的反馈闭环

在实体实训基地部署物联网传感器和数据采集终端,实时记录学生的操作规范度、服务效率、客户满意度等数据。这些数据通过云端平台汇总分析,形成个性化学习档案,教师据此调整教学策略,企业也能提前了解学生的岗位适配潜力。例如学生在实体客房进行智能设备操作时,系统自动采集操作时长、错误次数等数据,与虚拟实训中的表现对比,综合评估其能力提升情况。

3. 线上线下构建协同共享的联动机制

通过在线协作平台实现虚拟实训、实体实训与企业真实场景的实时联动。学生可远程接入企业的数字化管理系统,参与跨区域门店的运营数据分析;企业导师也能在线指导学生的虚拟项目,形成集线上理论学习、虚拟场景演练、线下实体操作、企业真实实践为一体的闭环教学链条。

三、高职酒店管理专业实践教学改革的实施策略与保障机制

数字化运营已经成为各行各业发展的重要趋势,对于高职酒店管理与数字化运营专业而言,如何适应这一趋势,培养具备数字化运营能力的人才,是当前面临的重要问题。校企结合、专创结合与虚实结合三者相互支撑、动态协同:校企融合为专创对接提供真实课题与资源支持;虚实互动为校企协同降低实践成本与风险;专创对接则为虚实场景注入创新活力。这种模式既回应了酒店行业数字化转型对人才培养的新要求,也丰富了职业教育实践教学改革的探索。高职酒店管理专业想要让“三结合”实践教学模式落地,还需要从资源建设、机制创新、评价优化、技术支撑四个维度构建系统性实施路径,确保改革举措与专业实际、行业需求、学生发展相适配。

(一)构建校企共创、动态更新的数字化实践教学资源体系

实践教学资源的数字化转型是模式落地的基础工程,需打破传统资源院校单一开发、静态使用的局限,形成校企协同共建、内容动态迭代的新机制。

1. 聚焦核心岗位能力需求,联合开发模块化教学资源包

校企共同梳理酒店数字化岗位的典型工作任务,将其转化为前厅智能服务、餐饮大数据营销等核心教学模块。每个模块包含企业真实案例、虚拟仿真项目、数字化工具手册三部分内容。例如,智慧客房服务模块融入酒店真实的智能控制系统操作流程,配套VR设备拆装训练和故障处理虚拟场景,让学生在学练结合中掌握技能。

2. 建立资源动态更新机制,紧跟行业技术发展步伐

依托校企共建的资源共享平台,企业定期反馈一线技术应用案例和新设备操作规范,院校教师则结合教学规律将其转化为教学内容。例如,当酒店引入AI客服系统时,企业技术团队同步提供系统接口文档和应用场景视频,院校据此开发AI客服话术优化微课程,确保教学内容与行业实践同步更新。

3. 打造基础+进阶+创新三级资源库,满足差异化学习需求

基础层包含标准化操作视频、电子教材等入门资源;进阶层提供企业脱敏数据、复杂场景模拟题等提升资源;创新层则开放校企联合科研项目、行业竞赛选题等拓展资源。学生可根据自身能力自主选择学习路径,教师通过数字化平台跟踪学习进度并提供个性化指导。

(二) 创新二元主导、协同育人的教学运行机制

教学运行机制的创新是模式实施的核心保障,需重构校企双方在人才培养中的角色定位,形成二元主导、过程共管、责任共担的协同格局。

1. 建立校企双带头人制度,共同主导专业建设

企业方由酒店数字化运营总监或技术负责人担任实践教学带头人,院校方由专业骨干教师担任理论教学带头人,两人共同负责人才培养方案制定、课程体系设计和教学质量监控。例如,在制定酒店数据分析师方向课程时,企业带头人提出客户画像分析、收益预测等岗位能力要求,院校带头人则将其转化为数据分析基础、酒店收益管理等课程模块,确保培养目标与岗位需求精准对接。

2. 推行轮值教学模式,实现课堂与岗位的无缝衔接

将学期划分为校内教学+企业实践两个阶段。校内教学阶段由企业导师与院校教师共同授课,企业导师侧重数字化工具实操,院校教师负责理论知识讲解;企业实践阶段学生嵌入酒店真实岗位,参与智能系统运维、客户数据分析等实际工作,院校教师定期驻场指导,企业导师负责日常考核,形成学中做、做中学的循环机制。

3. 构建问题共研、成果共享的协同创新平台

校企联合成立“酒店数字化服务创新工作室”,共同申报教学改革项目、开发实训设备、研究行业技术难题。学生可参与工作室项目,例如协助企业优化移动端入住流程、设计智能客房服务机器人交互逻辑等,项目成果既可转化为教学案例,也可申请专利或软件著作权,实现教学与科研的双向促进。

(三) 完善能力为本、多元融合的综合评价体系

评价体系的优化是模式落地的关键导向,需突破传统以技能操作准确率为核心的单一评价模式,建立覆盖知识、技能、素养的多元评价体系。

1. 构建三维度评价指标,全面衡量学生综合能力

知识维度关注数字化工具原理、酒店运营规范等理论掌握程度;技能维度主要考查学生运用各种智能设备进行操作以及进行分析数据和解决问题的能力,而素养维度是对学生的创新意识、团队合作及职业责任等方面内容进行评价。例如在智慧宴会策划实训中,不仅评价学生使用宴会管理系统的操作熟练度,还通过项目报告评估其成本分析、客户需求挖掘等综合能力。

2. 推行过程性评价+增值性评价相结合的方式

过程性评价是指利用数字化手段,在线记录学生在VR虚拟实训、企业见习、创新创业等活动中开展的情况信息,比如:VR操作错误率、客户满意度、项目贡献度等;增值性评价是从入学开始至毕业结束,对大学生的数字技能和创新能力两个维度的变化程度与变化率做定量分析。

3. 引入企业评价+社会认证的第三方评价机制

“岗课赛证”融通综合育人是高职院校作为类型教育发

展的需要,获得了国家层面的政策推举。企业根据学生实践表现出具岗位能力评估报告,作为毕业考核的重要依据;同时鼓励学生考取酒店数字化运营师、大数据分析师等行业认证证书,证书成绩可作为课程考核成绩的补充。这种多元评价方式既提升了评价的客观性,也增强了学生的职业竞争力。

(四) 搭建技术赋能、开放共享的教学支持平台

数字化教学支持平台是模式实施的重要载体,需整合虚拟仿真、数据管理、协同教学等功能,为实践教学提供全流程技术支撑。

1. 建设虚实融合的智能实训平台

整合VR/AR虚拟实训系统、物联网实体实训设备和云端数据管理平台,实现虚拟场景演练、实体操作记录、数据实时分析的一体化。例如学生在虚拟场景中完成智能客房设备故障排查后,可立即在实体实训室进行同款设备的拆解练习,操作数据自动上传至云端,教师通过平台实时查看学生的技能掌握情况。

2. 开发校企协同的在线教学系统

搭建包含课程资源库、直播授课、远程指导、项目管理等功能的在线平台。企业导师可远程接入系统开展直播教学、批改学生项目报告;学生可在线提交实践日志、发起技术咨询,打破校企协同的时空限制。平台还支持多终端接入,方便学生利用碎片化时间进行学习。

3. 构建数据驱动的教学决策系统

通过采集学生学习行为数据(如资源访问记录、实训操作轨迹、考核成绩等)和企业反馈数据(如岗位适配度、技能评价等),运用大数据分析技术生成教学质量报告,为教师调整教学策略、院校优化专业设置提供数据支持。例如,当数据显示某班级在智能预订系统操作模块错误率较高时,教师可通过超星学习通平台推送相关微课资源和强化训练题,帮助学生针对性提升。

四、结语

“三结合”实践教学模式的核心逻辑,在于以数字化技术打破传统实践教学的边界约束,通过校企生态共建实现资源深度整合,通过专创融合培养跨界创新能力,通过虚实互动提升场景体验价值。高职酒店管理专业“三结合”实践教学改革的实施是一项系统工程,需要资源体系、运行机制、评价体系、支持平台四者协同发力。通过校企共创资源、二元协同育人、多元综合评价、技术赋能教学,不仅能够推动“三结合”模式的落地见效,更能形成以学生能力发展为中心、以行业需求变化为导向、以数字化技术为支撑的实践教学新生态。

参考文献:

- [1] Tong Jia. Exploration of Training Models for Hotel Management and Operations Talent in the Context of the Digital Age[J]. Science and Education Guide, 2024(6): 67-69.
- [2] 安晓颖. 数字经济背景下酒店业数字化人才培养模式研究[J]. 佳木斯大学社会科学学报, 2025(3): 54-57.
- [3] 官斐斐. 信息化背景下酒店管理与数字化运营专业课程体系的优化研究[J]. 华东科技, 2024(7): 121-123.
- [4] 黄慧, 武艳. 高职酒店管理与数字化运营专业人才培养模式的创新研究[J]. 湖北开放职业学院学报, 2025, 38(4):

14-17.

[5]林武. 数字化背景下酒店管理与数字化运营专业课程体系的优化研究[J]. 漫旅,2024,11(17):31-33.

[6]王莉华. 互联网背景下高职酒店管理与数字化运营

专业教学的创新与实践[J]. 中国新通信,2025,27(2):128-130.

[7]余白连. 基于“岗课赛证”的高职酒店管理专业数字化升级现状与提升策略[J]. 机械职业教育,2025(1):46-50.

Research on the “Three-in-one” Practical Teaching Mode of Hotel Management Major in Higher Vocational Colleges under the “Digital” Empowerment

LU De-jun

(Xiamen Donghai Vocational and Technical College, Xiamen Fujian 361100, China)

Abstract: Based on the practical nature of higher vocational education, the research focuses on the in-depth integration of digital empowerment and “three-in-one” practical teaching. It proposes a teaching model centered on in-depth school-enterprise integration, seamless integration of professionalism and innovation, and efficient interaction between virtual and real environments. By building a digital school-enterprise cooperation cloud platform, developing virtual simulation training projects, and designing a multi-dimensional evaluation system, the research aims to address pain points such as limited resources, outdated content, and single evaluation methods. It provides an operable path for cultivating hotel management talents with professional skills, innovative thinking, and digital capabilities. The research not only provides empirical references for the reform of practical teaching in higher vocational hotel management majors but also explores the implementation paradigm of technology-empowered teaching in vocational education, hoping to offer new insights for talent cultivation under the background of industry-education integration and digital transformation.

Key words: digitalization; higher vocational colleges; hotel management; teaching model (责任编辑:范新菊)

(上接第150页)

[3]冯志伟,张灯柯. 神经机器翻译的语言外部知识处理局限[J]. 外语教学与研究,2022(3):345-358.

[4]朱乾娜. 人工智能赋能高职教学方式改革创新逻辑起点、现实境遇和模式优化——基于知识建构视角[J]. 职

教论坛,2025(2):55-62.

[5]牛晓伟,王仙凤,李晓红. 数字赋能高职英语课程思政的教学改革探索——以上海东海职业技术学院高本贯通项目为例[J]. 湖北开放职业学院学报,2025,38(5):166-169.

The Role Transformation and Ability Reconstruction of the English Teacher in Higher Vocational Colleges

HONG Xin-ping

(Department of Further Studies, Wuxi Branch of Tourism and Commerce of Jiangsu Union Technical Institute, Wuxi Jiangsu 214045, China)

Abstract: Through the literature analysis and practical case analysis, this paper explores how English teachers can adapt to the intelligent education scenario and achieve the role transformation from traditional knowledge transmitters to learning guides, ability cultivators and emotional communicators. Research has found that artificial intelligence provides strong support for teachers in enhancing teaching efficiency, personalized learning, and cross-cultural communication. However, teachers also urgently need to reconstruct their technological integration capabilities, data-driven decision-making capabilities, cross-cultural communication skills, and lifelong learning awareness to adapt to the trend of digital transformation in education. Research indicates that the synergy of multiple paths such as policy support, school-based training, and teachers’ autonomous development can effectively promote the role transformation and ability upgrading of English teachers, providing a guarantee for the high-quality development of English education in the intelligent era.

Key words: AI-empowerment; role transformation of English teachers; competence reconstruction; digital transformation in education; intelligent educational scenarios

(责任编辑:桂杉杉)