

数字化背景下酒店管理与数字化运营专业复合型人才培养研究

王宏兰

厦门城市职业学院

摘要: 在数字化背景下, 酒店管理与运营面临着前所未有的挑战与机遇。数字化技术的迅速发展已然深刻改变了酒店行业的运作方式与市场格局。为了适应这一趋势, 培养复合型人才成为酒店管理与数字化运营领域的迫切需求。本论文旨在探讨数字化背景下酒店管理与数字化运营专业复合型人才的培养模式和效果评估, 从而为酒店管理教育提供新的理论指导和实践经验。

关键词: 数字化; 酒店管理; 数字化运营专业; 复合型人才

引言

随着信息技术的快速发展, 数字化已经成为各行各业的主要趋势, 酒店管理行业也不例外。数字化背景下, 酒店管理面临着新的挑战和机遇。传统的酒店管理模式已经无法满足消费者日益增长的个性化需求和数字化体验的要求。鉴于此情况, 数字化背景下酒店管理与数字化运营专业复合型人才的培养成为当务之急。如何培养既懂得传统酒店管理理论又具备数字化技能的复合型人才, 成为了当前酒店管理教育需要面对的重要问题。

1 数字化背景下酒店管理与数字化运营专业复合型人才培养的作用

1.1 增强行业竞争力

在数字化时代, 专家必须精通传统酒店管理实践和数字化运营。该领域混合人才的培养确保了行业在快速发展的市场结构中保持竞争力。这些专家拥有独特的技能组合, 可以利用数字工具和战略优化运营, 提高客户体验, 使其能够领先于竞争对手。为个人提供全面的技能, 如酒店管理传统和数字化, 可以有效应对数字化颠覆带来的挑战。这些人才可以通过运用技术简化流程、分析数据获取知识、实施创新解决方案来提高酒店运营的整体效率和有效性。培养混合型人才, 使酒店能够更无缝地适应数字化带来变化的消费者偏好和市场趋势。

课题:《新经济下基于全产业链酒店复合技能型人才培养探索与思考》福建省中青年教师教育科研项目 JAS21601

作者简介: 王宏兰 (1981.6-), 女, 汉族, 福建省漳州市, 副教授, 硕士研究生, 研究方向: 酒店管理、餐饮服务。

拥有多种技能的专业人士可以快速响应消费者行为的变化, 将新技术融入服务中, 定制应对变化需求的体验, 并将其机制定位为数字酒店领域的领导者。

1.2 促进数字化转型

酒店管理与数字运营领域混合型人才培养是行业数字变革的催化剂。这些专家拥有有效引领和执行数字化举措所需的知识和技能, 推动组织变革和创新。其可以率先将数字技术整合到酒店运营的方方面面, 从宾客服务和营销到收入管理和可持续发展措施。通过培养精通传统数字酒店管理方法的个人, 组织可以克服变革的阻力, 培养创新文化。这些人才具有识别数字化优化机会的专业知识, 向利益相关者传递数字化转型的好处, 促进整个组织采用新技术。劳动力中混合人才的存在加快了数字化步伐, 确保了数字化措施的成功实施。这些专家可以填补技术要求和业务目标之间的鸿沟, 使数字战略与整个组织的目标保持一致。通过控制数字化过渡复杂性的能力, 酒店可以实现切实的好处, 包括提高效率、提高客户体验和盈利能力。

1.3 丰富客户体验

酒店管理与数字运营领域的混合人才培养有助于丰富数字时代的嘉宾体验。这些专家拥有创新的方式利用技术的技能, 从预约和入住到个人推荐和入住后, 他们加强了客户旅行的各个接触点。利用数字工具和平台, 酒店可以创造无缝的沉浸体验, 满足现代旅行者不断变化的偏好。混合型人才善于利用数据分析和客户洞察预测客户需求, 提供个性化服务, 培养忠诚度和宣传。在酒店运营中具有多种技能的专家要求酒店实施人工智能、现实与物联网 (IoT) 等尖端技术, 提高客户互动和满意度。从智能客房设施到移动宾客服务, 这些创新提升了

客人体验的整体质量,在拥挤的市场中突出酒店。

1.4对可持续发展的贡献

酒店管理和数字运营领域的混合型人才培养有助于在不断变化的市场动态面前实现可持续增长和恢复力。这些专家拥有利用数字解决方案进行可持续实践的专业知识,包括优化资源、减少废弃物和能源效率,并将对环境的影响和运营成本降至最低。将可持续性原则纳入数字政策和运营战略,酒店可以提升负责任的企业市民声誉,吸引有环保意识的消费者。混合型人才有助于推进可持续发展措施,从实施绿色技术到制定环保政策和实践。通过了解数字化与可持续性相互关联的专家的存在,酒店将能够利用创新和差异化的机会。通过使用数字技术的可持续实践,企业可以创造自己的价值主张,吸引更广泛的社会和环境意识旅游者,在快速变化的世界中实现长期的盈利和恢复能力。

2 数字化背景下酒店管理与数字化运营专业复合型人才培养面临的挑战

2.1快速的技术进步

在酒店管理和数字运营领域培养混合人才的主要课题之一是技术进步的快速步伐。数字技术迅速发展,引入了需要不断学习和适应的新工具、平台和方法。专家只有跟上人工智能、数据分析、移动技术等领域的兴起趋势和发展,才能有效发挥作用。数字化的动态性对课程开发和教学框架提出了挑战。传统的学术课程很难跟上数字技术的快速变化,教学环境中教授的技能 and 行业要求之间可能存在差异。为了确保毕业生具备相关的最新技能,教育机构必须以灵活的方式进行课程设计,结合现实世界案例研究、行业伙伴关系和体验式学习机会。将数字技术融入酒店管理实践,不仅需要熟练技术,更需要深入了解特定行业的挑战和语感。除数字能力外,混合型人才还应具备酒店运营、客户关系、收入管理等领域的专业知识。填补技术知识与特定行业知识的差距,对人才培养工作提出了巨大挑战。

2.2抵抗变革

酒店行业普遍存在的传统心态可能会阻碍数字技术和实践的采用。既定的规范和做法可能会抵制干扰,酒店老板、经理和一线员工等利益相关方可能会抵制变革。克服数字化阻力需要高效的变革管理策略、利益相关者参与和沟通努力,以传递数字化的好处和机遇。酒店内部的文化和组织惯性可能会阻碍混合人才的培养和促进数字化的努力。分层结构、官僚程序和根深蒂固的规范可能会阻碍创新和灵活性,并使拥有所需技能的专家难

以吸引、维护和培养。为拥抱数字化而转变组织文化,赋予员工拥抱变革的能力,对于克服这一课题至关重要。数字酒店行业缺乏榜样和成功案例,这可能会阻碍个人从事酒店管理和数字运营的职业。缺乏显而易见的职业道路和数字角色晋升机会可能会限制人才银行,妨碍专家获得所需技能。建立创新和创业文化,展示成功的数字变革举措,提供指导和职业发展机会,对于应对这一挑战至关重要。

2.3数据隐私和安全问题

酒店的管理和运营越来越依赖数字技术,人们对数据隐私和安全性的担忧越来越大。酒店收集了许多敏感客户的数据,包括个人信息、支付细节、旅行偏好等,这些数据需要保护其免受网络威胁和入侵。混合型人才应具备实施强有力数据保护措施的知识 and 技能,遵守《通用数据保护条例》(GDPR)等法规,降低与数据隐私和安全相关的风险。酒店运营中数字系统与平台的相互关联性增加了网络攻击和数据泄漏的脆弱性。恶意为者可能利用酒店网络、订阅系统或客户应用程序的漏洞,未被允许访问机密信息或妨碍运营。混合型人才必须精通网络安全的最佳实践、威胁检测、事件响应和危机管理,以防止潜在威胁并最小化安全事件的影响。数据泄露造成的名誉损害和财务后果对酒店及其利益相关方构成重大风险。除了遵守规定外,酒店还必须优先保护客户的数据,通过对隐私和安全的承诺来建立与消费者的信任。培养网络安全意识文化,投资员工培训和意识规划,定期进行审计和评估,对于解决数字酒店领域的数字隐私和安全性问题至关重要。

3 数字化背景下酒店管理与数字化运营专业复合人才培养的策略

3.1整合学科与跨学科教育

想要充分培养复合型人才需要整合传统酒店管理学科与现代数字化技术的跨学科教育。这需要接受客户服务、市场营销、运营管理等方面的基础理论和实践技能等全面的酒店管理知识培训。与此同时,还需要学习数据分析、人工智能、电子商务等数字化技术的基础知识,以及与酒店业务紧密相关的数字化工具和平台的应用。跨学科教育可以通过设计综合性的课程和项目来促进综合素养和跨界思维能力。举例说明,开设跨学科的项目课程,使培养对象参与实际的酒店管理项目,并结合数字化技术进行解决方案的设计与实施。这样的实践性教育能够帮助学员将其理论知识与实际应用相结合,从而有效培养其解决复杂问题的能力。教育机构需要建立酒店

管理专家、数字化技术专家以及行业从业者等跨学科的教学团队,并且共同参与课程设计与教学实践。通过跨学科的教学团队,培养对象能够从不同领域的专家身上获得全面的知识与经验,进而拓展视野,进一步提升综合素养。

3.2 实践导向与产学合作

有效培养复合型人才还需要注重实践导向的教育模式,进而强化培养对象在实际工作场景中的应用能力和实践技能。教育机构可以与酒店业界建立紧密的合作关系,充分开展实习、实训和实践项目,让这些人员在真实的工作环境中学习和实践,从而了解行业的运作规律和实际挑战。产学合作是培养复合型人才的有效途径之一。酒店管理教育机构可以与酒店企业合作开展项目式教学、行业研究和人才培养计划,共同探讨数字化背景下的酒店管理与运营问题,从而有效促进知识和经验的交流与共享。通过与行业企业的密切合作,培养对象可以接触到最新的行业动态和实践经验,进一步提升其就业竞争力。实践导向的教育模式还可以通过模拟实训和案例分析等形式来有效加强学生的实际操作能力和问题解决能力。通过模拟酒店经营场景,培养对象可以扮演不同角色,面对真实的业务挑战,从而有效锻炼团队合作和决策能力,进一步提高应对复杂情况的能力。

3.3 追求创新与持续学习

培养复合型人才还需要进一步倡导创新精神和持续学习的理念,有效鼓励学生不断探索和实践新的理念、方法和技术。教育机构应该多多提供创新创业的平台和资源,鼓励人员参与创新项目和实践活动,从而培养其创新思维和创业能力。在此基础上,持续学习是复合型人才成长的关键。教育机构应该提供课程、讲座、研讨会、在线学习平台等多样化的学习资源和机会,从而帮助培养对象不断更新知识、掌握新技能,并适应行业发展的变化。与此同时,培养对象自身也应该树立自主学习的意识,充分积极主动地开展自我学习和提升,并且始终保持学习的热情和动力。教育机构和行业企业可以共同推动行业内的创新和技术应用,开展联合研究和项目合作,有效促进知识和技术的交流和转移。通过与行业的紧密联系和合作,教育机构可以及时了解行业的最新需求和趋势,从而调整教学内容和方法,有效保持教育与行业的紧密衔接。

3.4 培养综合素养与领导能力

培养复合型人才还需要注重充分培养学生的综合素

养和领导能力。除了技术和业务知识外,培养对象还应该具备良好的沟通能力、团队合作能力、问题解决能力和领导力等软技能,以应对复杂多变的工作环境和挑战。教育机构可以通过课程设计和活动组织来有效培养人员的综合素养和领导能力。举例说明,开设沟通与团队合作的课程,组织培训人员参与团队项目和社团活动,能够提供领导力发展的机会和平台,使其在实践中锻炼和提升综合素养和领导能力。行业企业可以提供更多的实习和就业机会,使其在实际工作中接触到各种管理和领导岗位,积累实践经验和领导能力。充分实践锻炼和工作经验的积累,能够有助于培养对象逐步成长为具有领导潜质和影响力的复合型人才,从而为行业的发展和创新贡献力量。

结语

在数字化背景下,酒店管理与数字化运营专业复合型人才培养俨然成为酒店行业发展的关键战略之一。充分运用上述中的多种举措,能够更有效地应对培养复合型人才面临的挑战,从而推动酒店业在数字化转型中取得更大的成就。酒店管理与数字化运营专业复合型人才的培养既然能够进一步增强行业的竞争力,促进数字化转型,有效丰富客户体验,也能够为酒店行业的可持续发展和长期成功打下坚实的基础。期待通过各方的共同努力和探索,能够为酒店管理教育的发展和行业的繁荣做出更大的贡献。

参考文献

- [1]李萍,王琼.数字化背景下高职“岗课证赛创”一体化课程体系构建与实践——以酒店管理与数字化运营专业为例[J].西部旅游,2022(18):68-70.
- [2]何虹,曲艺,王荣.酒店管理类院校与教学酒店一体化运行实践研究[J].经济研究导刊,2023(24):104-106.DOI:10.3969/j.issn.1673-291X.2023.24.032.
- [3]章艳.工匠精神视域下高职院校技能型人才培养的价值导向——以酒店管理与数字化运营专业为例[J].西部皮革,2022,44(17):49-51.
- [4]张丽萍.信息化时代酒店管理与数字化运营专业课程体系重构与运行[J].教育观察,2023(8):67-70.
- [5]陈祎.基于产教融合的高职院校酒店管理与数字化运营专业岗位实习现状及优化建议探究[J].漫旅,2022,9(16):147-149.