



人工智能背景下高职酒店管理专业创新型 人才培养模式探究

孙 嫫

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院,湖北 武汉 430074)

摘 要:在人工智能背景下,高职酒店管理专业传统人才培养模式已无法适应酒店业智能转型和升级的发展趋势,如何培养创新型服务人才,正是高等职业教育所面临的一项迫切且极具挑战的任务。围绕人工智能背景下酒店业对创新型人才的需求特征,通过与传统酒店人才的对比,分析智能时代下高职酒店人才培养所面临的主要困境。在此基础上,从人才培养规格、课程体系、教学模式以及实施保障体系等方面来构建高职酒店管理创新型人才培养模式。

关键词:人工智能;酒店业;高职;创新型人才;人才培养

中图分类号: G714

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2021) 04-0036-05

DOI: 10.19899/j.cnki.42-1669/Z.2021.04.006

随着物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的兴起,人工智能开始进入酒店领域。如希尔顿集团联手 IBM 公司开发了人工智能迎宾机器人,歌诗达邮轮率先在行业内引入人工智能语音中心,以及“阿里未来酒店”无人服务全程化,这些都标志着以智能机器人、语音控制系统、生物识别技术等为代表的智能技术正式进入全球酒店业,并加速酒店业态的转型和升级。无论是 5G 时代下人工智能技术的推波助澜,还是后疫情时代第三产业复兴的迫切需要,智能化转型正成为未来酒店发展与竞争的核心策略。^[1]行业转型和升级必然导致人才转型与升级,这对我国的高职教育提出了新的挑战。

毋庸置疑,多年来高等职业教育为各行各业培养了一大批优秀的高素质技术技能人才。高职酒店人才几乎涵盖了酒店低中高端的各类岗位,是酒店

业发展中不可或缺的主力军。然而,在智能时代下,人才培养需要与时俱进,要适应产业转型和升级。如何从培养传统技能型人才转变为培养人机协同的创新型人才,正是高等职业教育所面临的一项重大而艰巨的任务。

一、人工智能背景下酒店业对创新型人才的需求分析

(一)需求特征

为了更好地了解人工智能背景下酒店行业人才需求状况,笔者所在的课题小组于 2019 年到 2020 年间围绕校企合作中已植入人工智能应用的两家酒店集团——华住集团和万豪集团进行了相关的问卷调查和访谈,具体调查对象包括上海、北京、杭州、三亚、武汉、成都等地区 27 家不同档次的酒店。截至

收稿日期:2021-02-20

基金项目:2020 年武汉职业技术学院校级重点课题“人工智能背景下高职酒店管理专业创新型人才培养模式研究”(项目编号:2020YJ011)。

作者简介:孙嫫(1978-),女,湖北黄石人,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院副教授,研究方向:酒店管理。

2020年5月,共发放问卷162份,回收有效问卷148份,问卷回收率91.5%。调研结果显示如下:

1. 部分酒店岗位已被人工智能所取代

酒店行业的服务属性决定了其部分岗位“程序化、标准化、重复性”的特征,而这刚好与人工智能的

基础应用领域相吻合。利用人工智能替代部分基层人工服务,不仅能降低成本、增加效率,还能提升用户体验。^[2]通过上述调查,笔者对目前已被人工智能所取代的岗位和未来最易被替代的岗位进行了整理,其主要集中在一线服务部门,具体见表1所示。

表1 目前已被人工智能所取代的岗位和未来最易被替代的岗位汇总表

部门	智能项目	人工智能	被替代的传统岗位
前厅部	智能前台接待入住、结账、换房	前台自助机器人	前台接待员
	智能行李运送、客房物品传送	传送机器人	行李员
餐饮部	智能点餐、送餐	自助点菜机、炒菜机器人、送餐机器人	餐厅服务员
客房部	智能客房引领服务	引领机器人	楼层服务员
	智能客房产品体验	智能家居设备、虚拟人像	客房服务员
市场部	智能推销酒店产品和附加服务	可穿戴AI设备(耳机、手环)	传统推销员

2. 创新型人才需求特征

程序化、标准化、重复性的服务技能会被人工智能所替代,与此同时,那些尚无法被替代的职业能力便是酒店对人才提出的新要求,也是教育界关注的新热点。通过问卷调查,酒店对人工智能背景下创新型人才的需求呈现出如下特征:排名靠前的四种能力依次为服务创新能力、人机协同能力、产品设计能力和智能营销能力。沟通协作能力和督导管理能力紧随其后。笔者在相关研究基础上,对前四种能力做如下解释:服务创新能力,即通过对智能系统所获取的客人数据进行分析 and 处理,来优化服务流程、设计个性化服务环节的能力;人工协同能力,即联同智能机器人或者智能操作系统来为客人提供产品和服务;产品设计能力,即针对多元化的客户需求设计不同酒店主题产品的能力;智能营销能力,即通过智能技术对客人的个人偏好和需求做出精准的数据预测和分析,并为其打造个性化、有创意的营销方案。

(二) 高职酒店管理专业传统型人才与创新型人才比较

通过对工人智能背景下酒店创新型人才需求特征的调研发现,随着酒店业智能转型和升级,其对人才的需求也发生了重大转变,即从重传统服务型转变为重智能服务型。笔者结合高职酒店人才培养层次与特点,对创新型人才内涵进行定义。就核心职业素质而言,创新型酒店人才应具备三大特征:一是能熟练操作各类智能化系统,具备人机协同服务能力;二是能有效分析和处理数据,具备个性化产品设计和创新能力;三是能准确把握市场需求,具备智能营销能力。从核心培养要素来看,传统酒店人才注重的是岗位服务技能,如为客人办理入住和离店手续、餐厅服务、客房服务等;而创新型人才则注重人机协同服务和创新能力,它是在传统

人才的基础上进行高配置的人才优化,且这一过程中会伴随着核心素质的迁移,即从服务的标准化和规范化迁移到服务的个性化和精准化。而个性化和精准化又要借助人工智能技术手段辅助实现。所以,人才的创新也是因时代变革和产业转型升级所导致的必然选择。

二、智能时代下高职酒店人才培养所面临的问题

(一) 人才培养目标和规格难以适应酒店业智能化发展趋势

目前,绝大部分高职院校的酒店专业还是以“技能服务型”作为培养目标。其培养规格在很长一段时间内都与传统酒店业的发展相适应,并能高质量对酒店三大前线部门的核心岗位群中。然而,在智能时代下,酒店业正面临着转型与升级,以往高职生最热衷的一线服务岗位,在人工智能的冲击下,却成为最容易被替换的岗位。即便酒店保留部分人工服务,但其对应的岗位内涵也会发生很大的变化。例如,前台接待员,以往需要在三分分钟内为客人办理好入住登记手续,但现在,需要在人机协同环境中,引导客人在一分钟内完成自助办理。岗位内涵的变化,必然导致人才规格的变化。这样一来,传统技能型人才所具备的知识、能力和素质在很大程度上会难以对接新的岗位内涵,最终将无法适应时代的发展。

(二) 课程体系和教学内容难以满足酒店创新型人才培养要求

在人工智能背景下,全球酒店业对专业人才在知识、能力和素质上都提出了更高的要求,人才需求从传统技能型转变为服务型。酒店管理作为应用性很强的专业,其课程体系的设计应紧紧围绕酒

店业发展的新需求。在传统酒店人才培养中,课程体系的构建主要以与人工智能重合性较高的“酒店接待、餐厅服务和客房服务”三大能力为核心,专业课程注重在标准化操作流程(Standard Operation System)的框架下培养学生标准化和娴熟的服务技能,且教学内容也多以过往经典酒店案例为载体,信息更新不够迅速,难以反映出时代的变革和业态的创新。

(三)学习模式和教学手段难以激发创新思维、培养创新能力

在智能化工作环境中,要解决人工智能无法解决的问题,这就需要学生能具备较强的创新思维和创新能力,能够通过设计个性化服务项目和创新性的主题产品,来创造令人满意和惊喜的服务品质。然而,现有的学习模式多以课堂为中心,以教师为中心,学生被动适应,难以主动探究。尽管高职教育近年来在不断尝试教学模式改革,如在课程教学中使用项目式教学、探究式教学、导学式教学等新的教学方法,但历史沿袭下来的教学思维和习惯仍占有较强的主导地位,成为培养创新型人才的障碍之一。^[3]

三、智能时代下高职酒店管理专业创新型人才培养模式构建

(一)重构创新型酒店人才培养目标与规格

1. 创新型人才培养目标

随着产业的不断发展,人工智能替换人工服务已然成为不争的事实。尽管不同档次的酒店在智能化程度上不尽相同,但未来酒店人才的核心素养必然从技能服务型转变为服务创新型。因为简单重复的程序化工作会被人工智能取代,但具有创新思维和创新性的复杂工作是难以被取代的,且后者更是酒店升级发展中最核心的竞争力。^[4]为了适应产业转型和升级发展,高职酒店管理专业需要重构人才培养目标,不再培养基于岗位服务能力的技能型人才,而是培养基于人机协同能力的创新型人才。笔者结合酒店业对创新型人才的需求特征,将人才培养目标具体描述为:培养具有全球化视野、开放的意识、创新的思维,掌握智能酒店服务及运营基本理论、专业知识和人机协同服务技能,善于跨界学习,能有效利用人工智能环境进行服务创新、产品设计和营销的高素质创新型酒店人才。

2. 创新型人才培养规格

在重构人才培养目标的基础上,笔者从职业教育层面,对高职酒店创新型人才培养规格进行如下描述,具体见表2。

(二)建立创新型酒店人才培养课程体系

1. 改革课程体系

在明晰创新型人才培养规格的基础上,由校企双方共同参与设计课程结构,创建符合产业智能化

发展需求的专业课程体系。在课程结构设计的时候应把握如下几点:

(1)注重学生信息化素养和艺术审美素养,可设置物联网、大数据、云计算、人工智能等信息化课程以及艺术鉴赏类课程,培养和加强学生的信息化敏感度以及艺术审美能力;

(2)应将创新理念和意识有效融入专业课程体系中,拓展学生专业视野、活跃学生创新思维、培养学生创新能力;

(3)在专业课程模块中可依据酒店创新型人才三大核心能力设置三大子模块,即酒店人机协同服务模块、产品设计和创新模块以及智能营销模块,每个模块下再依据所需要的知识、能力和素质设置相关的专业核心课程。

表2 高职酒店创新型人才培养规格

知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洞悉酒店智能化发展趋势,掌握酒店服务与运营的基本理论 2. 知晓全球酒店业相关的法律、安全、卫生等知识 3. 了解人工智能在酒店业中的应用领域以及技术前沿 4. 掌握酒店智能化操作系统 PMS 以及信息采集、分析和运用等技术 5. 掌握酒店一线服务部门中人机协同服务的操作流程 6. 熟悉酒店市场营销、财务、成本控制和收益管理等相关知识 7. 了解国内外的重要旅游景点、旅游文化、地理概况等
能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有较好的综合素养,具备一定的文化创意能力和艺术鉴赏能力 2. 具有解决酒店在服务、运营与管理中常见问题的能力,并能应对各种突发状况 3. 具备协同智能机器人和智能操作系统来为客人提供产品和服务的能力 4. 具备有效分析和处理数据,进行个性化产品设计和创新的能力 5. 具备利用智能技术进行新媒体营销和策划的能力 6. 具有持续学习,跨界学习,应用新技术和适应职业变化的能力 7. 具有良好的英语沟通能力
素质	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有爱岗敬业、诚实守信、积极进取、勇于创新的良好品质和职业道德 2. 具有良好的信息化素养 3. 具备开放的创新思维

2. 优化教学内容

尽管高职旅游院系在教学改革中取得了较大进展,但是内容体系单一、知识结构陈旧、教材建设滞

后等问题仍然存在。如果将现有的教学内容对标创新型人才培养,所凸显的最大问题就是无法反映酒店智能化发展的时代特征。解决这个问题最有效的办法就是在原有的酒店专业教学中有效融入酒店智能化项目,例如,酒店客房服务与管理课程中,可增加酒店智能客房的应用场景,培养学生在人机协同环境中的服务创新思维;再如酒店市场营销课程的项目式教学中,可用智慧营销项目取代传统的营销项目,以培养学生运用新媒体技术等为酒店进行营销策划的能力。

3. 创新实践教学体系

实践教学体系是高职教育在人才培养中最有特色的教学环节。在人工智能背景下,高职旅游院系可有效利用企业的智能化资源,将原有的实践教学体系进行优化与创新。具体表现为,利用现代学徒制的培养模式,与智能化程度较高的企业进行深度融合,共同打造升级版的实训基地,例如,共建智慧客房、智慧餐厅、酒店管理系统(Property Management System)实训室等,让学生在在校期间就能熟悉各项人机协同操作系统,并能有意识地将打破知识壁垒,将专业知识与跨界知识融会贯通,为进入真实的智能化服务场景打下较好的基础。

(三) 推进智能化教育,构建“以学习者为中心”的教学模式

1. 更新教育理念、创新教学模式

在高等教育中,教学模式的改革创新是培养创新型人才的重要途径。^[5]而要创新教学模式,首先要构建“以人为本、彰显个性”的教学理念,聚焦学生主体意识和创造力的培养。在人工智能背景下,应用课堂云实现教学智能化,通过大数据的收集和整合,能够更为精准、高频地跟踪学生的学习情况,完成教学效果评价;同时通过引入图像识别、语音识别、人机交互等智能技术进入课堂,实现更多的场景化教学互动,增强学生体验感,增加学习的多维度。不难看出,相对于传统教育,智能化教育更易于构建“以学习者为中心”的教学模式。在日常教学中,教师可充分利用混合式教学模式的优势,在人机交互的开放性环境中激发学生兴趣,增强学生学习思考的广度和深度,鼓励学生个性化发展。同时,高职院校应加快推进以慕课 MOOC、SPOC、雨课堂、云学习等在线虚拟课堂和网络交互等 E-learning 学习平台为主体的课程资源及数字化教材建设。这样,从课堂到课外,为学生创造一个利于创新思维的发展的开放式环境。

2. 利用智能化手段改革教学方法

在创新型人才培养的过程中,除了构建“以学习者为中心”的教学模式外,还有赖于教师在教学组织与实施中能灵活运用各种教学方法和手段,以激发

学生的创新意识,提升创新能力。在智能化教学环境中,新技术的运用能大大提升教学效率,同时能更好的突出学习者的主体地位,教师能实现从“知识传授者”到“学习引领者”的角色转变,把课堂空间更多的留给学生去发现、去探索。在智能技术的辅助下,教师能有效针对学情采用多元化的教学方法和手段,例如,头脑风暴、案例教学、自主探究和小组协作等方式,引导学生深度学习,并鼓励学生进行跨学科的知识融合,从而在分析问题和解决问题的过程中逐渐培养学生的创新能力。

(四) 建设创新型酒店人才培养的实施与保障体系

1. 培养创新型教学团队

一支高素质的创新型教师队伍是高职酒店创新型人才培养质量的重要保障。近年来,高职教育通过校企合作之路,双师型结构化教学团队培养已经取得了不俗成绩。不少高职院校的双师型教师比例高达 90% 以上。但是,这些教学理论和实践中取得的成果并不足以实现对创新型人才的培养。酒店管理专业的教师不仅要拥有完备的专业理论和丰富的实践能力,还得具备创新意识和创新能力。当前,可以从如下几个方面进行培养:首先,提升教师的智能化教学水平,可通过线上线下的培训形式指导教师有效使用智能化教学软件或平台,定期组织教师开展如何利用智能技术优化教学设计和教学评价等相关的主题研讨;其次,制定相关的激励和培养政策,鼓励专任教师赴智能酒店挂职锻炼,了解行业前沿动态,学习和实践智能科技和管理模式,定期更新教学大纲和课程标准,并为教学内容注入新的思想和活力;第三,鼓励教师依托慕课平台建设数字化课程资源和活页式教材,打破因教学载体狭窄和单一而阻碍学生思维创新的不利因素;最后,聘请酒店中高级管理人员开展服务和产品创新类的主题讲座,或承担与创新创业相关的课程,构建结构化创新型教学团队。

2. 建立创新型人才质量评估体系

建立创新型人才质量评估体系是实现酒店创新型人才培养目标的重要保障。高职酒店管理专业应在校企深度融合的基础上,遵循目的性、可操作性和科学性等原则,构建多元化多维度的评估体系,从学校、酒店、行业、毕业生、家长等多个角度衡量学生在理论知识、专业实操、创新思维 and 创新能力等多方面的综合素养。需要强调的是,在教学评价中,应创新评价方式,创建以培养目标为导向的开放性考核制度,强化对学习过程的评价,使学生重视每个学习环节中自我认知和发展,在学习过程中逐步培养学生的创新思维 and 创新能力。

参考文献:

- [1] 曲云飞,郭雪.阿里未来酒店:人工智能型酒店创新发展方略[J].营销界,2021,(1):1-2.
- [2] 王振.人工智能对产业发展的影响[J].现代管理科学,2018,(4):58-60.
- [3] 梁海燕.产教融合背景下高校创新创业型人才培养模式研

究[J].黑龙江教育(高教研究与评估),2020,(12):79-82.

- [4] 罗君,邹湘.“互联网+”背景下酒店个性化服务对策[J].企业科技与发展,2020,(11):209-211.
- [5] 卢海燕.探索构建以创新型人才培养为导向的教学模式[J].科教导刊,2020,(13):125-126.

[责任编辑:石俊华]

Innovative Talents Training Mode of Hotel Management Specialty in Higher Vocational Colleges under the Background of AI

SUN Lei

(Wuhan polytechnic, Wuhan430074, China)

Abstract: Under the background of artificial intelligence, the traditional talent training mode of hotel management specialty in higher vocational colleges has been unable to adapt to the development trend of intelligent transformation and upgrading of the hotel industry. How to cultivate innovative talents is an urgent and challenging task for higher vocational education. Based on the demand characteristics of innovative talents in the hotel industry, this paper analyzes the main problems faced by the talent cultivation of higher vocational education by comparing with traditional hotel talents. On this basis, build innovative talent training mode of higher vocational hotel from training specifications, curriculum system, teaching mode and the implementation of security system.

Keywords: artificial intelligence; hotel industry; higher vocational education; innovative talents; talent training