



# 人工智能背景下高职酒店创新型人才培养中课程体系的改革思考

韩 鹏

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院,湖北 武汉 430074)

**摘 要:**在全球疫情下中国领跑复苏经济关键在于统筹疫情防控和经济社会发展工作,酒店行业复苏关键在于拥抱人工智能化、数字化变革,人工智能背景下如何培养酒店创新型人才已经成为不可避免的课题。为切实培养人工智能下酒店人才,提出酒店管理专业课程体系改革方向,梳理核心课程教学目标、典型教学任务、教学环境等具体课程体系要素,为我国酒店管理智能化人才培养探索出路。

**关键词:**人工智能;酒店管理专业;课程体系

中图分类号: TS972.3-4

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2021) 06-0038-05

DOI: 10.19899/j.cnki.42-1669/Z.2021.06.008

## 一、背景分析

2020年1月,新冠病毒疫情迅速爆发,武汉市机场、火车站、公交、地铁、长途客运暂停运营,无特殊原因,市民不能离开武汉,酒店出租率直线下滑到冰点。2020年8月武汉酒店市场逐步复苏,出租率达到60%。2020年11月,又有进口冷冻食品新冠病毒核酸检测呈阳性,酒店行业出租率又出现下滑现象。春节期间,全国提出了“就地过年、非必要不返乡”的倡议,据悉武汉五星级酒店出租率再次下滑到30%左右。虽然中国经济在新冠疫情冲击下仍增长2.3%,但旅游、体育、交通行业受到重创,酒店行业抗疫情能力差,主要表现在:缺乏宾客保护措施、缺乏员工保护措施、接触性服务环节多、营销推广能力差、酒

店智能化程度低、数字化酒店管理人才缺乏等问题。2021年全国两会召开,中国在全球疫情下领跑复苏经济关键在于统筹疫情防控和经济社会发展工作,酒店行业复苏关键在于拥抱人工智能化、数字化。高等职业院校酒店管理专业培养传统酒店服务人才的模式,随着酒店行业智能化进程加速改革发展<sup>[1]</sup>,人工智能背景下如何培养酒店创新型人才已经成为不可避免的课题。虽然近年来有学者研究过此类问题,但多停留在人工智能化人才培养的必要性研究上,对课程体系改革的深入研究较为缺乏。为切实培养人工智能下酒店人才,酒店管理教育工作者在结合酒店智能化、数字化等特点重新改造传统酒店课程体系结构,梳理核心课程教学目标、典型教学任务、

收稿日期: 2021-03-10

基金项目: 2020年武汉职业技术学院校级科研项目“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: 韩鹏(1976-),男,湖北武汉人,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院副教授,研究方向: 酒店管理与数字化运营。

教学环境等具体课程体系要素,为我国酒店管理智能化人才培养探索出路。

## 二、人工智能背景下酒店管理专业课程体系改革方向

由于人工智能对传统酒店行业的巨大影响,2021年国家教育部对高职酒店管理专业目录进行了更新,改名为酒店管理与数字化运营,专业培养目标是培养具有品德高尚、谈吐优雅、举止大方、周到细致、谦虚恭谨的职业气质,适应我国社会主义现代化建设和湖北酒店业发展需要的,掌握现代酒店管理运营基本理论、专业知识和服务技能,能胜任酒店服务与数字化运营与管理工作的高素质技能型专门人才。专业采取“工学交替、学做合一”的人才培养模式,该模式以“学生就业”为导向,以“校企合作、订单培养”为实施手段,以“专业知识学习——管理理论学习——工作实践”为学习过程,注重学生的学习认知规律和职业成长规律,是一种“多方共育”互动式人才培养模式。

酒店管理专业人才培养规格是服务技能型人才,学生就业岗位集中在酒店一线岗位为宾客提供前台服务、餐厅服务和客房服务<sup>[2]</sup>。疫情为适应消费者行为变化,酒店行业积极拥抱变革,为酒店课程体系改革提供了新方向。为减少服务接触,酒店增加前厅自助办理入住系统、人脸识别照相系统、发票税控移动支付系统,利用APP和小程序在客房中增加智能客控系统、空调、灯光调节系统,要在课程体系中植入智能化、数字化基因;疫情刚缓解,积压的旅游需求就爆发了,如海南房间就出现了“井喷”“一房难求”的状态,以文物和自然风光为依托的观光旅游不再是主流,以休闲、康体、休憩、疗养的度假旅游已经成为主流,但我国旅游产品相似程度高、可替代性强,很难适应旅游者个性化和差异化发展趋势要求,为培养更多创新型人才,要将美学、建筑、摄影植入到课程中;随着我国生产力水平进一步提高,人们闲暇时间和可支配收入不断增加,人们外出旅游、度假、休闲次数会不断增加,体验的旅游产品也不断增加,在享受人工智能带来便捷服务的同时,对于服务要求越来越“苛刻”,因此要继续优化培养品德高尚、谈吐优雅、举止大方、周到细致、谦虚恭谨的职业人才。

酒店管理专业课程体系的改革,不仅要紧密围绕经济型酒店就业学生职业生涯发展阶段如:对客服务岗位→基层管理岗位→中层管理岗位→高层管理岗位;还要针对高星级酒店学生就业职业发展阶段

如:对客服务岗位→营运、后台基层管理岗位→营运或后台中层管理岗位。课程体系不仅要以学生就业岗位所需要的知识和技能为出发点,还要以后疫情时代酒店行业人工智能化为立足点,重新构建人工智能背景下酒店管理课程体系结构,满足市场上对零接触的服务、有温度的服务和有特色的服务的要求,还要培养能够通过分析酒店历史经营数据、挖掘酒店经营发展趋势、做出正确决策的大数据管理人才,从而提高酒店在市场上的竞争力。

为实现改革目标,人工智能背景下的酒店管理专业课程体系可设置为五个模块<sup>[3]</sup>:职业素养模块是为了培养学生服务意识、服务技能课程,包括酒店职业英语、服务心理实务、中外民俗、职业素质综合实训、沟通技巧、旅游跨文化交际和中国文学鉴赏;信息化素养类模块是酒店信息化基础知识课程,包括酒店管理信息系统、新媒体设计与运营、人工智能与信息社会、现代信息技术;人机协同服务类模块是在人工智能化背景下的服务模块课程,包括餐饮服务与管理、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮产品制作与经营、咖啡制作与经营;营销创新类模块是培养学生创新能力的课程,包括酒店市场营销、酒店产品设计、酒店VI设计;大数据管理类模块需要引进新计算和决策模型,提高实训室智能化环境,课程包括酒店督导管理实务、酒店人力资源管理、酒店成本控制、酒店收益管理。

## 三、人工智能背景下酒店管理课程体系建设内容

### (一)设置职业素养类课程培养学生的服务意识

酒店凭借人工智能极大降低了人工成本,提高了工作效率,但是酒店业始终是和人打交道的行业,顾客是不能完全接受“没有人服务的酒店”,高星级酒店顾客对于服务要求只会更高,即便是经济型酒店也需要提供基本的服务,只是服务的内容已经发生变化,客人希望酒店提供更有人情味、更温暖的服务,因此专业需要设置沟通技巧、中外民俗和服务心理学等课程,帮助学生理解顾客消费心理、理解顾客习惯习俗、掌握与客人有效沟通技能,并提供优质服务。

沟通技巧是现代社会人都必须学习和掌握的一项基本技能,课程教学目标有:熟练掌握倾听、表达、提问等语言技巧;熟练掌握身体言语包括动作、表情、眼神等身体语言、副语言沟通技巧;熟练掌握发生人

际冲突时的回应批评、合理争吵、自我辩解等应对技巧;通过训练,培养学生在会谈沟通、电话沟通、书面沟通、同事沟通等常见情景下的沟通经验与能力。服务心理学课程是一门研究旅游活动中人的心理活动及其规律的科学,课程教学目标有:能全面系统地掌握旅游心理学的原理和方法,能够根据客人的心理需求、动机、人格特征,调整客人情绪状态,影响客人态度改变,预测客人的消费心理和决策,提高旅游服务质量以及旅游企业经营管理水平的提高。中外民俗课程能够帮助学生在酒店工作时,根据宾客的习惯、信仰、宗教等特殊需要,提供周全且有温度的服务。教学目标有:能够说出中国民族概况及世界人种分布与民族概况;能够说出民俗的基本概念及民俗与旅游的关系;能够归纳中外服饰民俗的相关内容,描述我国各民族、各个时代的服饰民俗特点,描述其他国家各民族的服饰民俗特点;能够阐述中外饮食民俗及特色饮食民俗;能够解释中外居住习俗,阐述各民族、各时代的居住民俗特点。

### (二)设置信息化素养类课程提高学生的信息敏感度

随着网络技术、数字技术不断发展,传统媒体报纸、电视、广播已经逐步退出,新媒体技术在酒店行业应用越来越广泛,新媒体通过手机和电脑向用户提供信息,网络媒体主要集中在酒店网站、官微、微博、邮件、论坛上,酒店还通过抖音、美拍、快手等来增加粉丝数和关注数。酒店新媒体设计与运营是因新媒体新闻传播事业的勃然兴起而产生的一门应用型、技能型课程,主要研究以网络和手机为代表的各类新媒体的信息在酒店中传播规律,通过本课程的教学使学生了解各种新媒体的基本概念,把握各种新媒体的传播现状、效果和发展趋势,掌握各种新媒体的技术特征、信息发布流程以及盈利模式。主要学习内容:酒店微信公众平台的功能、日常建设及管理;新媒体环境下采访的模式、类型;运用相关技巧实施酒店采访;新媒体运营中资讯、短评写作;新媒体运营中新闻资讯语言;新媒体运营中的酒店软文营销;短视频、直播功能使用。

### (三)改革传统服务技能课程培养学生人机协同的服务能力

客房部运行与管理是酒店管理专业初级学习阶段专业类核心主干课程之一。该课程是以酒店客房部典型工作任务来设计情景教学,使学生熟练掌握酒店客房部运行与管理方面的理论,旨在培养实际

操作的技能,全面培养学生客房操作与服务技能,具备基层管理的能力。为此,本课程相应地设计了以下学习内容,如客房服务人员应具备的素质、客房服务行为礼仪规范;客房部的性质;客房部业务范围、客房产品的设计;客房客用物品种类和配置标准;客房部清洁设备的种类、配置以及其工作原理;清洁保养(包括客房清洁保养和公共区域的清洁保养);洗衣房、布草房的运行与管理;客房服务;安全与保安。随着智能手机在酒店管理中的应用,房务管理部分要新增以下典型工作任务:根据预订和销售情况预测离店客人数量、抵店客人数量、延迟退房客人数量等数据,测算需要清扫的房间;客房管理人员输入员工数量,完成清扫房间数量分配方案;并同步将工作任务发布给服务人员,服务人员在完成房间清洁后在更新房态;更新需要补充、采购的客房用品种类和数量;定时告知需要维修的设备设施;根据服务人员清扫的房间数量发放计时或者计件工资;大大提高了客房管理水平<sup>[4]</sup>。

前厅服务与管理具有很强的实践性、规范性和灵活性,也是酒店管理专业学习领域课程体系内初级学习阶段服务类核心课程之一。随着人工智能不断发展,酒店使用的PMS不断推陈出新,能让客人自己完成房间预定、微信支付、地图选房、身份证信息读取、房卡领取等入住时候酒店前厅服务人员的工作,在客人离店领取发票时候系统无缝对接税控软件和打印机,减少了客人排队等候时间<sup>[5]</sup>。开设酒店管理专业的院校要加大前厅实训环境建设和升级的投入,通过人工智能系统重新设计人机协同的工作任务包括:模块预订服务、问讯服务、礼宾服务、接待流程与结账流程,超额预订、散客与团队接待工作等,重点培养学生沟通技能、突发事件处理能力、团队工作能力以不断满足人工智能背景下酒店业人才市场需求。

餐饮服务与管理课程是根据酒店餐饮经营管理与服务的客观规律,使学生全面系统地了解酒店餐饮服务与管理的各种要素及其运行的程序与内在联系,提高学生综合专业素养的一门基础核心课程。随着物联网和云技术不断应用到餐饮企业中,预定排队系统在OTA上帮助顾客线上排队,自助点餐触摸屏或者二维码可以帮助顾客点菜<sup>[6]</sup>,后厨互动系统让后厨根据客人要求准确切配、烹制食物、调制酒水,前台收银系统根据客人消费自动计算客人支付金额。学生要了解餐饮服务礼仪、各岗位职责和素质的



要求,熟悉餐厅的种类及服务项目,掌握餐饮部各服务流程、服务技能技巧和餐饮软件系统操作。要根据智慧餐厅新增餐饮采购、存储、验收、发放和服务等人机协同教学情境。要培养学生关于餐饮产品设计、菜单制作的创新能力。要让学生掌握宴会预订的程序,能够根据洽谈内容和客人的要求设计宴会场地布局、环境气氛和制定服务步骤细节等相关计划。

(四)设置酒店智能营销课程和创新类课程拓展学生的思维

酒店市场营销课程是酒店管理专业的核心课程之一,着重于学习掌握系统的市场营销基本知识,树立以顾客为导向的营销意识,能够初步具备进行酒店市场调研、市场环境分析、营销策划、产品设计、公关销售等岗位技能。随着在线旅游企业不断发展,顾客在预订酒店前会访问携程、美团、去哪儿、酒店官网等网站,顾客根据酒店好评、直线距离、价格等关键词搜索酒店,并在不同网站对比价格进行筛选,商务客人关注地理位置,休闲客人关注性价比,会议客人关注会议设备设施和配套服务,休闲客人浏览的网页和停留的时间大大超过了其他客人,如何在众多酒店中脱颖而出成为顾客的首选是酒店最关注的问题。课程要借助在线旅游公司、酒店官网设计营销教学内容,课程主线围绕客人准备出行、计划形成、预订、到店体验、离店、分享行程,典型工作任务包括:触点管理、浏览网页内容、预测客户行为、不同阶段推送营销信息、和客人之间的互动内容,客户网络点评、销售渠道组合、媒体推广策略、竞争对手分析等。

随着人工智能在酒店不断使用,简单、重复和标准化的工作将由机器完成,人工成本将逐步下降,酒店之间的竞争将会由降低成本向特色产品转换,产品创新能力将越来越重要,餐厅经营者必须有能力设计漂亮的菜单;宴会设计者根据客人需求布置不同场景;客房经理也需要定期改善客房产品、家具陈设;总经理在饭店前期筹建时要知道如何建造既美观大方、服务效率高的建筑物;客房总监要根据不同季节在公共区域布置花卉作为点缀;前厅总监要改善酒店大堂氛围,因此酒店管理专业要开设酒店产品设计课程,作为一门专业选修课程,课程要包含:酒店建筑的外形设计、宴会与会议设计、客房设计、餐饮产品设计等内容,要以建筑学理论、美学、心理学等母学科为理论依据,使学生全面系统地了解现代酒店业产品设计的趋势,提高学生综合专业素养,陶冶

学生情操,为将来从事酒店行业初级岗位和发展岗位奠定基础。典型工作任务有:了解酒店功能规划、酒店总体平面设计;掌握酒店客房层平面设计、客房功能与类型;掌握酒店餐厅规模与布局餐厅、宴会厅、酒吧设计;了解酒店公共空间设计包括公共空间的构成、入门和门厅、总服务台与前台、楼梯与走廊、中庭设计;掌握室内陈设包括家具配备、室内陈设、室内陈设品布置、陈设品选择等内容;了解酒店会议产品要素服务操作、认识事务、住宿、餐饮、学术访问、社会活动、可进出性的安排及作用;会使用鲜花造型;会冲泡简单茶水、并且品鉴茶叶。

(五)设置酒店大数据管理课程培养学生的管理决策能力

当前大数据和云计算为酒店提供了更高级的管理及运营模式,以前常规工具无法捕捉的数据,可以通过大数据工具进行梳理后为酒店管理决策提供支持。由此对酒店专业管理课程有较大的影响,以新增的酒店收益管理课程为例,该课程是利用数据分析帮助饭店专业学生、饭店从业人员更好的经营和管理酒店而开设的一门全新管理课程,课程要让学生掌握酒店主要经营指标如平均房价ADR、出租率OCC、每间可售房收入RevPAR等关键指标,还结合饭店业主关心的每间可售房利润GOPPAR指标分析差别定价的好处、实施的条件以及实施的方法,酒店收益是否最优化、员工上班人数、供货商提供物资的数量、是否追加投资等决策都离不开对酒店产品未来需求大数据的预测,为了预测未来必须要准确理解历史数据,还要涉及固定平均值(fixed average)和滚动平均值(rolling average)的方法对历史数据变化趋势做出了分析。为了增加酒店收益要学习在手预定(on the book)、团队预定进程报告(pace report)、团队房间状况(position report)、团队房间销售中的不同状态、销售环比等如何设置最少入住时间MLOS等内容为收益最优化提供了保障。总之酒店管理类课程要引入酒店累计的历史数据、酒店竞争对手数据、第三方平台如史密斯报告等信息,模拟酒店经营管理类课程虚拟实践教学环境,挖掘酒店经营决策环境变化趋势,培养学生数据处理、数据分析、数据决策的能力。

#### 参考文献:

- [1] 陈胜花.基于智慧旅游背景下的高职旅游管理专业课程体系设计研究[J].绿色科技,2020,(19):252-253.

- [2] 顾秀玲.人工智能视角下的酒店人才需求分析与培养对策研究[J].中国商论,2018,(34):181-182.
- [3] 杨旭志,廖中文,简浩钧.基于OBE理念的高职汽车智能技术专业课程体系构建[J].汽车实用技术,2020,(24):213-214.
- [4] 李国英,谢丁梅.大数据背景下人工智能技术在酒店行业中的应用[J].酒店管理研究,2020,(4):79-80.
- [5] 庞雪.基于顾客需求的智慧酒店构建路径研究[D].呼和浩特:内蒙古师范大学,2018.
- [6] 吴宏业.新冠肺炎疫情对我国酒店业的影响与启示[J].黑龙江工业学院学报,2020,(20):13-16.

[责任编辑:向 丽]

## The Consideration about Course System of Hospitality Innovative Talent Training in Higher Vocational Education under Artificial Intelligence Condition

Han Peng

(Wuhan Polytechnic, Wuhan 430074, China)

**Abstract:** Under the global epidemic, the key to China's economic recovery lies in coordinating epidemic prevention and control and economic and social development. The key to the recovery of the hotel industry lies in embracing artificial intelligence and digital transformation. How to cultivate hotel innovative talents under the background of artificial intelligence has become an unavoidable topic. In order to effectively cultivate hotel talents under artificial intelligence, the reform direction of the hotel management professional curriculum system is proposed, and the core curriculum teaching objectives, typical teaching tasks, teaching environment and other specific curriculum system elements are sorted out to explore a way out for the cultivation of intelligent hotel management talents in my country.

**Key words:** artificial intelligence; hotel management major; curriculum system