

数智化转型视阈下的酒店管理与数字化运营专业 人才培养模式改革研究

孙爱民

南京旅游职业学院, 江苏 南京 211100

DOI: 10.61369/RTED.2026030018

摘要: 随着文旅住宿业数智化转型的快速推进, 传统酒店管理人才培养模式已难以适配行业发展需求。本文立足数智化转型背景, 系统剖析酒店业人才需求的变化现状, 深入探究当前酒店人才培养模式存在的核心问题, 通过构建智慧运营与文化服务双核课程体系、创新虚实融合教学模式、建设数智化实践平台、建立多元化评价体系等改革举措, 形成系统性的人才培养模式创新方案, 并提出以“四核驱动 + 三维进阶”为核心的人才培养模式改革路径, 为推动酒店管理教育的数智化转型提供理论指导与实践参考。

关键词: 数智化转型; 酒店管理与数字化运营; 人才培养模式

Research on the Reform of Talent Cultivation Model for the Hotel Management and Digital Operations Major from the Perspective of Digital and Intelligent Transformation

Sun Aimin

Nanjing Institute of Tourism and Hospitality, Nanjing, Jiangsu 211100

Abstract: With the rapid advancement of digital and intelligent transformation in the cultural tourism and accommodation industry, the traditional talent cultivation model for hotel management is struggling to meet the evolving needs of the sector. This paper, set against the backdrop of digital and intelligent transformation, systematically analyzes the current changes in talent demand within the hotel industry and delves into the core issues plaguing the existing hotel talent cultivation model. Through reform measures such as constructing a dual-core curriculum system focused on intelligent operations and cultural services, innovating a virtual-real integrated teaching model, establishing a digital and intelligent practice platform, and implementing a diversified evaluation system, a systematic innovation plan for talent cultivation is formulated. Furthermore, it proposes a reform path for the talent cultivation model centered on "four-core drivers + three-dimensional progression," providing theoretical guidance and practical references for promoting the digital and intelligent transformation of hotel management education.

Keywords: digital and intelligent transformation; hotel management and digital operations; talent cultivation model

一、研究背景

进入21世纪以来, 数字技术的迅猛发展深刻重塑了酒店业的运营模式与服务形态。尤其是人工智能、物联网等前沿技术的广泛渗透, 推动酒店业实现了从传统劳动密集型向技术密集型、从经验驱动向数据驱动的根本性转变。2024年中国酒店行业数字化市场规模已达约3500亿元人民币, 同比增长18%, 预计2025年将突破4500亿元大关; 与此同时, 67.3%的酒店计划在2025年加大数字化投入, 数智化已从“可选项”升级为行业发展的“必选项”。然而, 酒店业数字化转型的纵深推进也催生了前所未有的人才困境, 传统酒店管理专业在课程设置、教学方法、实践平台等方面普遍存在与行业需求脱节的问题。

调研数据显示, 当前行业对“数字化复合型人才”的需求缺口高达60%, 这类人才需兼具扎实的酒店运营知识、娴熟的数据分析能力与先进的技术应用思维, 但市场供给严重不足。这种

人才供需的结构性矛盾不仅制约了酒店业数字化转型的进程, 也削弱了酒店管理专业毕业生的就业竞争力。在此背景下, 如何改革创新酒店管理与数字化运营专业的人才培养模式, 培育适应数字化时代需求的高素质复合型人才, 成为高职教育亟待破解的重要课题。本研究旨在通过系统分析酒店业数字化转型的发展趋势与人才需求变化, 深入剖析当前人才培养模式的症结, 探索构建适配数字化时代的酒店管理与数字化运营人才培养新模式, 为推动酒店教育数字化转型提供理论支撑与实践指引。

二、数智化背景下的酒店业人才需求变革

(一) 酒店业数智化转型的发展现状

酒店业的数字化转型已进入全面深化阶段, 呈现出从单点应用向系统集成、从技术驱动向价值创造的显著特征。最新市场调研数据显示, 中国酒店数字化转型呈现规模化与深层次融合并行

的趋势，预计2025年将增长至1.5万亿元，年复合增长率高达15%。在技术应用层面，酒店业数字化转型呈现多元化深度融合态势。2025年，全球酒店技术投入激增23%，人工智能与物联网渗透率达68%，推动行业运营成本普遍下降15%-20%。

一是人工智能技术在酒店运营中的应用持续深化。首旅如家通过大数据模型打造“AI数字店长”，依托数字化能力深度剖析酒店经营数据，为总经理提供实时查询、未来流量预警等决策辅助功能；

二是智能客房系统普及率快速攀升。2024年，智能客房系统（如语音控制灯光、温控）在高端酒店的渗透率达45%，较2023年的35%提升10个百分点；同时，智能系统成本下降40%，推动经济型酒店采用率从15%升至35%。

三是数字化营销与收益管理成为核心竞争力。当前酒店业在数字营销维度的均值为64分，较2024年稳步提升，其中“线上线下一体化多渠道建设”“成熟数字化会员运营体系”“商旅用户全流程线上化管理”成为表现突出的核心指标。

（二）数智化转型对人才需求的影响

酒店业数字化转型的深入推进，对人才需求产生了根本性变革，主要体现在三个维度：

一是复合型人才需求急剧扩张。调研显示，当前酒店业人才结构面临“两端短缺”困境：既缺乏能熟练运用数字技术提升运营效率的一线管理人员，也急需能够整合数字资源、推动行业转型升级的高层次管理团队。这类复合型人才需同时具备酒店管理专业知识、数据分析能力、技术应用思维与创新能力。

二是新兴岗位大量涌现。数字化运营专员、数据营销分析师等新兴职位应运而生，要求从业者兼具酒店管理知识与信息技术应用能力。

三是传统岗位数字化赋能需求强化。酒店数字化转型过程中，智能设备与系统的广泛应用，要求一线服务员熟练掌握相关操作方法。

（三）人才培养面临的挑战

面对酒店业数字化转型带来的人才需求变革，传统酒店管理人才培养模式遭遇多重挑战：

一是课程体系滞后于行业发展。传统课程聚焦酒店管理的前厅、客房、餐饮等基础技能知识，对数字化技术、数字化运营相关内容涉猎较少。例如，多数院校酒店管理与数字化运营专业虽在课程名称中加入“运营”，但未真正开展数字化运营改革，也未开设旅游大数据分析、酒店新媒体营销等前沿课程，导致学生毕业后难以适配数字化工作场景。

二是教学资源与方法较为传统。当前酒店管理与数字化运营专业的教学资源存在同质化严重、与酒店岗位典型工作任务匹配度不足等问题；资源呈现形式传统，难以应对复杂的服务运营场景；教学方法以传统讲授为主，互动性不足，难以激发学生深度参与。

三是师资队伍数字化素养不足。现有教师团队多以传统酒店管理经验为核心，侧重传统技能传授，缺乏数字化运营技术背景，在一定程度上制约了数字化教学的有效开展。

四是实训实践教学平台建设滞后。部分院校实训基地建设标准偏传统，侧重传统技能或单一数字化技能训练，数字化综合运营设备与系统配备不全，无法支撑复杂酒店管理场景和综合运营项目的模拟实践。

三、数字化转型下人才培养模式改革的理论基础

（一）数字化转型的理论内涵

数字化转型是涵盖技术、组织、战略等多个层面的复杂概念。根据Verhoef等人的研究，数字化转型被定义为将数字技术整合到业务各环节，推动运营模式、服务交付、客户关系与价值创造发生根本性变化的过程。在酒店业语境下，数字化转型具有特殊性，其不仅是技术升级，更是服务模式、管理理念与商业模式的全面革新。正如洛桑酒店管理学院的《2030年展望报告》中提出的P-BTE模型，该模型明确了酒店环境的四大支柱——人（People）、业务（Business）、技术（Technology）和环境（Environment），强调酒店业数字化转型必须实现四大维度协同推进，方能达成真正的变革。

（二）酒店管理数字化运营的概念界定

酒店管理数字化运营是指在酒店经营管理过程中，充分运用数字技术与信息系统，实现运营流程智能化、数据化与自动化，进而提升服务质量、运营效率与经济效益的管理模式。根据石基集团《2025年中国酒店业数字化转型趋势报告》，酒店业数字化转型涵盖八大核心维度：宾客体验、高效运营、数字营销、数据驱动、组织创新、技术赋能、业务模式、战略愿景，该框架全面揭示了酒店数字化运营的核心要素。

（三）人才培养模式改革的理论依据

人才培养模式改革的理论依据主要来源于三个核心领域：

一是能力本位教育理论（Competency-Based Education, CBE）。该理论以能力培养为核心，主张根据行业需求确定培养目标，设计课程体系与教学方法。在数字化转型背景下，酒店管理人才的能力要求发生根本性变化，亟需基于该理论构建全新的能力模型。

二是“岗课赛证”融通理论。该理论强调将岗位需求、课程体系、技能竞赛与职业资格证书有机融合，形成一体化人才培养体系。研究表明，“岗课赛证”融通模式的理论基础是跨界融合理论、结构嵌入理论与系统协同理论，其内部逻辑以课程为核心实现内在整合。

三是数字化学习理论。随着数字技术发展，传统课堂教学模式正向数字化、网络化、智能化方向转型。建构主义学习理论强调学习者的主动建构与意义生成，为数字化教学模式创新提供了核心理论支撑。

四、人才培养模式改革的核心路径

（一）重塑“单一技能”向“复合素养”的培养目标

在数智化转型背景下，传统以基本技能培养为核心的目标已无法适配行业发展需求，需实现从“单一技能”向“复合素养”的根本性转变。新的培养目标定位为：培养具备扎实酒店管理专业知识、熟练数字化技术应用能力、较强创新思维与跨文化沟通能力，能够在数字化环境下从事酒店服务创新、运营管理与价值创造的高素质复合型人才。

具体而言，需重点培育三大核心能力：一是服务创新能力，即基于数字技术的服务设计能力，能够创新服务流程、设计个性化服务产品、优化客户体验；二是数字思维能力，即数据驱动决策的思维方式，能够运用大数据分析工具开展市场预测、收益管理、客户

行为分析等工作；三是跨界整合能力，即具备跨界思维，能够整合技术资源、市场资源、文化资源等，推动酒店业务模式创新。

（二）重构“四核驱动+三维进阶”的课程体系

基于“酒店服务创新、运营管理和价值创造”的培养目标定位，需构建全新的课程体系。在酒店服务创新能力培养方面，需在前厅、餐饮、客房等典型岗位工作任务中，增设酒店服务设计、客户体验管理等相关课程或模块，融入酒店服务触点设计、智能客服、沉浸式体验等数字化赋能点；在酒店运营管理与价值创造能力培养方面，需强化旅游大数据分析、酒店数字营销、新媒体运营、智能收益管理、PMS系统应用、ESG与可持续发展等相关课程或模块，覆盖大数据分析、智能定价、新媒体运营、OTA平台运营、智能系统集成、可持续发展等数字化赋能点。

课程体系实施采用“三维进阶”路径：第一学年聚焦“基础素养”培养，夯实数据素养与文化素养基础；第二学年侧重“专业能力提升”，强化创新服务与数智运营能力；第三学年主攻“创新管理与价值创造”，培育高阶管理与价值创造能力。通过这一路径，形成以“数据素养与文化素养能力、酒店服务创新能力、运营管理能力、价值创造能力”为核心的“四核驱动+三维进阶”课程体系建设模式。

（三）创新数智化赋能的“虚实融合”教学模式

为适配数智化人才培养需求，需突破传统课堂教学模式，创新“虚实融合”教学模式，实现理论与实践、虚拟与现实的深度融合。采用“虚拟仿真预习+真实岗位实操+数据化复盘”三维培养模式：在虚拟仿真预习阶段，利用VR/AR技术、酒店经营模拟软件等，让学生在虚拟环境中熟悉酒店运营流程；在真实岗位实操阶段，安排学生到合作酒店实地实习，深度参与真实酒店运营管理；在数据化复盘阶段，运用数据分析工具对实习过程进行量化分析，评估学生操作时长、准确率、客户满意度等指标，形成数据驱动的教学反馈机制。

（四）构建“覆盖全业务场景”的数智化实践平台

实践教学是培育学生职业能力的关键环节，需建设覆盖酒店全业务场景的数智化实践平台。通过校企合作，在校内建设智慧酒店综合实训室、数字化营销实训室、大数据分析实训室、虚拟仿真实训室等数智化实践基地；智慧酒店综合实训室配备智能入住系统、智能客房控制系统、智能餐饮系统、酒店信息管理系统等，模拟真实智慧酒店环境；数字化营销实训室配置社交媒体营销工具、搜索引擎优化工具、数据分析平台等，培养学生数字营

参考文献

- [1] 中国旅游饭店业协会. 2024中国酒店业数字化转型发展报告[R]. 北京：中国旅游饭店业协会，2024.
- [2] 李朋波，张立峰. 数字经济背景下酒店业复合型人才需求与培养路径[J]. 旅游学刊，2023，38(7)：45-56.
- [3] 艾瑞咨询. 2023-2025中国酒店业数字化转型趋势研究报告[R]. 上海：艾瑞咨询集团，2023.
- [4] 王静，刘建军. AI技术在酒店运营管理中的应用与创新[J]. 酒店管理研究，2024，(2)：67-75.
- [5] 华为技术有限公司. 智慧酒店融合解决方案白皮书[R]. 深圳：华为技术有限公司，2024.
- [6] 张雪丽，陈明. 数智化转型下酒店业人才结构优化与培养模式改革[J]. 职业技术教育，2023，44(24)：32-38.
- [7] 教育部. 职业教育专业目录（2024年）解读[Z]. 北京：教育部职业教育与成人教育司，2024.
- [8] Verhoef P C, Broekhuizen T, Bart Y, et al. Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda[J]. Journal of Business Research, 2021, 122: 889-901.
- [9] EHL Hospitality Business School. EHL Global Hospitality Report 2030[R]. Lausanne: EHL Hospitality Business School, 2022.
- [10] 石基信息. 2025年中国酒店业数字化转型趋势报告[R]. 北京：北京中石基信息技术股份有限公司，2025.

销实战技能；大数据分析实训室安装SPSS、Python等专业数据分析软件，建立酒店运营数据库，提升学生数据挖掘与分析能力；虚拟仿真实训室利用VR/AR技术，构建沉浸式酒店服务场景，助力学生提升服务技能与复杂情况应对能力。

同时，与万豪、希尔顿、金陵、华住等国内外知名酒店集团建立深度合作关系，为学生提供高质量岗位实习机会；积极打造集教学、培训、研发、服务于一体的产教融合示范基地，实现资源共享、优势互补。

五、完善实施保障机制

（一）加大专项资金投入保障

充足的资金投入是改革顺利实施的重要保障。需多渠道筹措资金：一是争取政府专项支持，通过“双高计划”、职业教育改革发展专项资金等渠道，为专业建设、实训基地建设、师资培训等提供资金保障；二是深化校企合作投入，吸引酒店企业参与人才培养，通过共建实训基地、设立奖助学金、投入培训经费等方式，助力人才培养改革。

（二）强化“双师”队伍建设

建设高素质“双师型”教师队伍是改革成功的关键。需创新“双师型”教师培养体系：在企业设立教师培训基地，校企协同搭建培养平台，实施“流动站式”培养模式；落实教师企业实践制度，要求专业教师定期到企业参与数字化转型项目，提升实践能力；建立企业人才引进机制，从行业引进具备丰富实践经验与数字化技能的高级管理人员，充实教师队伍；构建完善的教师培训体系，涵盖数字化技能、教学方法、行业前沿知识等培训内容。同时，在职称评聘、绩效考核、薪酬待遇等方面向“双师型”教师倾斜，激发教师发展动力。

（三）健全完善的质量评价体系

建立科学完善的质量评价体系，确保改革成效。一是丰富评价主体，构建学校、企业、行业、第三方评价机构协同参与的多元评价体系；二是加强全过程质量监控，建立教学质量监控机制，通过听课、评课、学生评教、同行评议等方式，及时解决教学问题；三是强化实践环节评估，严格把控实习实训质量，确保学生在真实职业环境中得到充分锻炼；四是增强就业质量跟踪，建立毕业生就业质量跟踪调查制度，定期掌握毕业生就业状况与职业发展情况，为专业建设提供精准反馈；五是加大数字化评价工具应用，利用大数据、人工智能等技术开发智能化评价工具，实现对教学过程与学习效果的精准评估。