

# “沉浸式”场景模拟在酒店管理专业实践育人中的路径优化研究——以《会展服务与管理》课程为例

付佳文

山东青年政治学院现代服务管理学院, 山东 济南 250103

DOI: 10.61369/ETR.2026100007

**摘 要 :** 随着酒店与会展行业对高素质、应用型人才需求的日益迫切, 传统实践教学模式的局限性逐渐凸显。本文以酒店管理专业核心课程《会展服务与管理》为例, 探讨“沉浸式”场景模拟在实践育人中的应用与优化路径。本文首先剖析了“沉浸式”场景模拟在深化理论认知、锤炼综合技能、激发学习内驱力及弥合产学鸿沟等方面的核心应用价值。进而, 从“构建虚实融合的多维场景体系”“开发以项目为驱动的流程化模拟剧本”“打造双师协同与智能化评估反馈机制”以及“建立持续改进的闭环管理生态系统”四个维度, 系统提出了优化实践教学效能的具体路径。本研究旨在为酒店管理专业创新实践教学模式、提升人才培养与行业需求的契合度提供理论参考与实践方案。

**关键词 :** 沉浸式场景模拟; 酒店管理; 实践育人; 路径优化; 会展服务与管理

## Research on Path Optimization of “Immersive” Scenario Simulation in Practical Talent Cultivation for Hotel Management Major — A Case Study of the Course “Exhibition Service and Management”

Fu Jiawen

School of Modern Service Management, Shandong Youth University of Political Science, Jinan, Shandong 250103

**Abstract :** As the hotel and exhibition industry's demand for high-quality and application-oriented talents becomes increasingly pressing, the limitations of traditional practical teaching models have gradually come to the fore. Taking Exhibition Service and Management, a core course of the hotel management major, as a case study, this paper probes into the application and optimization paths of immersive scenario simulation in practical talent cultivation. Firstly, it analyzes the core application values of immersive scenario simulation in deepening theoretical cognition, honing comprehensive professional skills, stimulating intrinsic learning motivation, and bridging the industry-academia gap. Furthermore, from four dimensions—constructing a multi-dimensional scenario system integrating virtual and real elements, developing project-driven and process-based simulation scripts, building a dual-teacher collaborative teaching mechanism coupled with intelligent evaluation and feedback, and establishing a closed-loop management ecosystem for continuous improvement—the paper systematically proposes specific paths to enhance the effectiveness of practical teaching. This study is intended to provide theoretical references and practical solutions for innovating practical teaching models of the hotel management major, and improving the matching degree between talent cultivation and industrial demand.

**Keywords :** immersive scenario simulation; hotel management; practical talent cultivation; path optimization; exhibition service and management

### 引言

酒店管理与会展行业具有高度的实践性、复杂性与即时性特征, 要求从业者不仅具备扎实的理论知识, 更需拥有出色的现场服务能力、应急处理水平、团队协作精神及跨文化沟通技巧。然而, 传统的酒店管理专业实践教学常受限于实训场地、设备成本、真实客户来源及不可逆操作风险等因素, 导致学生往往在碎片化、观摩式的实践中难以获得深度的、综合性的能力锤炼。《会展服务与管理》课程作为连接酒店服务与会展运营的关键环节, 涉及策划、营销、现场服务、物流、礼仪、危机管控等多重复杂技能, 对实践教学的深度与广度提出了更高要求。在此背景下, 借助虚拟现实 (VR)、增强现实 (AR)、混合现实 (MR) 等现代信息技术, 并结合高保真物理模

拟实训环境构建的“沉浸式”场景模拟，为突破传统实践困境提供了新的可能<sup>[1]</sup>。它通过创设高度模拟、可重复、可调控的行业工作场景，使学生能够“安全地”在近乎真实的场景中进行决策、操作与体验，从而实现从知识灌输到能力生成的有效转化。本文旨在系统阐述“沉浸式”场景模拟在该领域中的应用意义，并重点聚焦于《会展服务与管理》课程，探索其优化实施的可行路径，以期为提升酒店管理专业实践育人质量贡献思<sup>[2]</sup>。

## 一、“沉浸式”场景模拟在酒店管理专业实践育人中的应用意义

### （一）深化理论认知与场景理解，实现知识迁移的内化

传统课堂教学中，关于会展策划流程、服务标准、客户心理等理论知识往往流于抽象。“沉浸式”场景模拟通过构建可视、可感、可交互的三维虚拟会展场景，如大型会议厅、宴会厅、展览场馆等，或将物理实训室增强为特定会展场景，使学生能够身临其境地观察场地布局、人流线路、设施配置，并理解其中蕴含的理论依据，如空间动线设计原理、服务触点理论<sup>[3]</sup>。例如，在模拟一个国际学术会议的签到与引导场景时，学生不仅需要回忆礼仪规范，更需在由系统生成或同伴扮演的、充满多国“参会者”的环境中，即时应用跨文化沟通技巧与突发事件处理原则，从而将书本上的“标准化流程”内化为应对“复杂场景”的个性化策略，完成从“知道”到“理解”再到“会做”的认知跃迁。

### （二）锤炼综合职业技能与心理素质，提升岗位适应力

“沉浸式”模拟具有全面服务管理和岗位能力训练（计划岗、调配岗、操作岗、服务员、销售员等），现场任务压力大、不确定性高，在此期间学生需轮流扮演项目负责人、项目设计人、项目执行人、项目服务人员等角色，以达到协作、决策和即时性响应的目的。这种“全场景化”练习可全面培养其协同沟通能力、指挥调控能力和临机应变能力及服务意识，特别是经过反复的高强度、高对抗性的应急场景演练，在很大程度上提升其心理素质和临场处置能力，以缩短他们今后在实际工作中的适应时间并培养出能适应工作的“实战型人才”<sup>[4]</sup>。

### （三）激发自主学习与创新思维，培养解决问题的高阶能力

“沉浸式”的场景模拟通常以任务或者问题为导向，为学生提供更巨大的探索和决策空间。如在一项开放式的场景模拟项目——“策划一个高新技术公司产品发布晚宴”中，学生自主完成市场调研、创意设计、预算编制、方案策划等内容；另外，在模拟环境中测试其有效性。系统或教师可以设置一些变量如预算大幅度缩减、主要供应商变动、气候突变等，迫使学生不断修正策略。这种学习过程是基于探索-纠偏的学习，最大限度激发了学生的主动性和创造性，同时鼓励他们跳出程序框架寻求解决方案；另外，通过对模拟结果数据的总结以及对不同方案进行对比分析，有助于加深学生对于成败原因的理解，培养学生的批判性思维能力及系统解决问题的方法，这也是一名职业经理人所应具备的核心素养<sup>[5]</sup>。

### （四）弥合产学鸿沟，推动教学评估的科学化与过程化

因酒店及会展行业发展的速度非常迅猛，学校教学很难跟上

实际发展需求。“全景式”的模拟平台可以方便迅速地将行业最新的案例、规范标准、服务理念如绿色会展要求、智能会展设备应用、新媒体宣传手段等带入课堂中来，让课程的教学紧跟行业发展动态。更重要的是，它能够在每一个动作、每一个节点、每一次对话乃至情绪上进行记录并生成大量过程数据，从而彻底改变了教育评价的方式方法——从结果导向的一次性分数变成了过程行为、团队协作、决策思维、工具使用规范等方面的综合量化评估模式<sup>[6]</sup>。教师可以进行有针对性的指导，企业也可以参与评价指标制定和虚拟场景设计，从而达到产教融合人才培养的目的，并科学有效地评价人才能力水平，解决了校企之间的断层问题<sup>[7]</sup>。

## 二、“沉浸式”场景模拟在酒店管理专业实践育人中的优化路径

### （一）构建“虚实结合、层次递进”的多维场景体系

应打破单一线下情景模式，构建包含真实环境、虚拟模拟、增强现实等在内的复合情景系统体系。该系统的建设分为“三步走”战略：第一步是基础功能模块，以实体场所，如食堂、前台、会议室等，结合AR技术进行单项功能训练，例如台位设置、会场布置、礼仪动作等，基于图像识别给出实时纠正；二是综合应用环节，采用VR/MR技术构建整体大型活动场景，学生佩戴头盔设备或环绕式大屏在一个沉浸式的环境中进行全方位训练，例如大型活动的全流程演练；第三层次是创新能力培养，创建开放式高阶复杂的融合场景，“以碳排放为主题的世博会”整体策划及流程演练，包括对可持续发展认知、数字营销方案、国际商务谈判等内容。这几种层次之间应该是连续性的关系，形成从简单到复杂、从自复制到创造性的能力培养梯度。

### （二）开发“基于真实项目、聚焦问题解决”的流程化模拟剧本

模拟教学的核心驱动力在于精心设计的“剧本”。要紧密对接真实的企业场景开发出一系列的真实项目案例、典型工作任务及学习场景的模拟戏剧演出脚本，并作为开展教学的载体<sup>[8]</sup>。该类剧本应包含以下内容：一是常规操作流程模块。如通用的会议服务流程和展会搭建与拆卸流程，以确保学生掌握行业通用的规则；第二类是典型的难题和突发事件模块，包括发言人迟到、餐饮服务投诉、设备故障、安全撤离等环节，培养学生解决问题的能力；最后是角色扮演及分支剧情部分，在此设定不同角色身份，如客户、供应商、发言人、记者、警卫等，并提供多个选项，每个选项产生不同的情节发展，让学生领悟到策略的作用以及系统平衡的意义。该剧本的设计需由教师及领域专家共同完成。还要

根据行业的需求不断进行更改和更新。

### （三）打造“双师协同导控、智能即时反馈”的教学与评估机制

有效的全息模拟离不开教师的精准引导和及时干预。“双导师+智能辅助”的协同模式是提高教学质量的有效途径，“双导师”即校内专业导师与校外行业导师（线上或线下）共同参与模拟实训过程；学校教师承担理论指导以及课程组织管理的角色，行业专家则从实践角度进行任务设置并担当严苛的客户等关键角色，同时给出行业评判，共同观察学生的行动并在模拟之后召开集体点评会；二是“智能即时反馈”：充分利用模拟系统的数据采集及分析功能。本系统对学生的操作行为合规性、流程完整性、时间合理性、资源利用率等内容自动记录并进行初步分析评价，实时给出提示或者打分；还可以考虑引入自然语言处理技术，对组内讨论内容做词频提取及语义分析。帮助老师评价学生的沟通能力及思维过程<sup>[9]</sup>。这种人工智能加人力相结合的评价方式可以实现有针对性的、客观的、全流程的评价反馈。

### （四）建立“持续迭代、产教融合”的生态化建设与运行闭环

为了保证“沉浸式”场景模拟的持续进步和实际效果，需要把它纳入一个开源且不断变化的环境体系里去创建和管理。改进策略包含以下几点：首先，可以通过合作来共享各种资源平台，例如大学、行业组织和领导公司可以一起打造标准化的情况数据库、例子数据库和评价准则数据库，这样可以避免重复建设，并

有利于优质资源共享<sup>[10]</sup>。二是建立动态更新机制。可通过定期采集学生模拟过程、教师的教学总结、行业动态及企业用人需求等内容作为更新模拟项目、调整教学目标和技术平台的重要依据。最后，还应该衍生应用成果转化及社会服务，例如将优秀学生模拟方案推广到企业中去或公开模拟平台让用户用于员工培训、职业竞赛等活动，从而反馈产业发展并形成教学相长、研究互促的良好循环。为此可以尝试建立一种以学生能力发展为本位，将课程教学、行业实践、科技创新、公共服务融为一体，具有新理念、新机制、新模式、新方法的实践育人生态型新型模式。

## 三、结语

“沉浸式”场景模拟以其高度的场景性、交互性与安全性，为酒店管理专业特别是《会展服务与管理》这类高实践性课程的实践教学改革开辟了富有潜力的新空间。它不仅是一种技术手段的革新，更是一种教育理念的转变。本文所探讨的应用意义与优化路径表明，其成功实施关键在于：构建系统化的多维场景体系以支撑能力阶梯培养；开发源于真实、聚焦问题的流程化剧本以提供核心驱动力；创新双师协同与智能反馈相结合的教学评估机制以保障育人质量；最终依托产教融合的生态化闭环实现模式的持续进化。教育工作者需持续关注技术动态，深化与行业的合作，不断反思与优化实践路径，方能真正培养出能够引领未来酒店与会展行业发展的的高素质应用型、复合型创新人才。

## 参考文献

- [1] 孙苑. 基于场景的中职《酒店服务礼仪》课程教学设计与实践 [D]. 广西师范大学, 2025.
- [2] 范文青. VR 技术在中职酒店管理专业教学中的应用研究 [J]. 中国新通信, 2024, 26(19): 142-144.
- [3] 李会琴, 王潇冰, 侯玉洁, 刘晶晶, 侯林春. 旅游学概论沉浸式教学实践探索——以中国地质大学(武汉)为例 [J]. 教育观察, 2024, 13(28): 29-32.
- [4] 刘婷. 基于虚拟模拟技术在会展专业教学模式创新的研究 [J]. 陶行知学刊, 2024, (03): 91-93.
- [5] 王瑜. 基于工作坊模式的旅游酒店管理专业课程教学改革 [J]. 新课程研究, 2024, (27): 25-27.
- [6] 马潇, 陈斐斐. 生成式人工智能在高职酒店管理与数字化运营专业教学中的应用探究 [J]. 中原文化和旅游, 2024, (07): 76-78.
- [7] 何梓皓. 沉浸式教学在中职《旅游英语》课程中的应用研究 [D]. 长春师范大学, 2024.
- [8] 黄婧. 实训视角下旅游酒店管理专业数字化资源开发路径探讨 [J]. 旅游与摄影, 2024, (01): 134-136.
- [9] 韩润娥. 情景模拟在酒店前厅与客房管理教学中的应用研究 [J]. 江苏商论, 2023, (11): 12-14+19.
- [10] 马小玲, 兰宗荣. 新文科背景下线上线下混合式教学改革探索——以“会展服务与管理”课程为例 [J]. 武夷学院学报, 2023, 42(10): 86-92.