

数字经济背景下高职院校学生数字素养培养研究 ——以酒店管理与数字化运营专业为例

潘娟，郝银

贵州铜仁数据职业学院，贵州 铜仁 554200

DOI: 10.61369/ETR.2026180001

摘 要： 数字经济的不断普及，让酒店行业的数字化发展速度持续加快；行业整体的运营模式、岗位需求也随之发生改变，这对高职院校酒店管理与数字化运营专业的学生，提出了全新的能力要求。数字素养已经成为该专业学生就业上岗的必备基础能力，当前不少高职院校的日常教学中，学生数字能力培养仍存在诸多不足，适配行业数字化发展的教学体系还不够完善。本文以高职院校酒店管理与数字化运营专业学生为研究对象，结合当下行业发展现状，简单分析了该专业学生数字素养的培养现状与现存问题；同时结合专业教学特点，从课堂教学优化、实践活动开展、教学资源完善等多个角度，整理出适合高职学生数字素养提升的培养办法，希望能改善该专业学生数字能力薄弱的问题，帮助学生更好适配酒店行业数字化岗位的就业需求。

关 键 词： 数字经济；高职院校；酒店管理与数字化运营；数字素养；人才培养

Research on the Cultivation of Digital Literacy among Students in Higher Vocational Colleges in the Context of the Digital Economy: A Case Study of the Hotel Management and Digital Operations Major

Pan Juan, Hao Yin

Guizhou Tongren Data Vocational College, Tongren, Guizhou 554200

Abstract： The continuous popularization of the digital economy has accelerated the pace of digital development in the hotel industry, leading to changes in the overall operational model and job requirements. This has imposed new capability demands on students majoring in Hotel Management and Digital Operations at higher vocational colleges. Digital literacy has become an essential foundational skill for students in this major to secure employment. However, there are still many deficiencies in the cultivation of digital skills among students in the daily teaching of many higher vocational colleges, and the teaching system that aligns with the digital development of the industry is not yet perfect. This paper takes students majoring in Hotel Management and Digital Operations at higher vocational colleges as the research subjects and, considering the current state of industry development, briefly analyzes the current situation and existing problems in the cultivation of digital literacy among these students. Meanwhile, by integrating the characteristics of professional teaching, it proposes cultivation methods suitable for enhancing the digital literacy of higher vocational students from multiple perspectives, including classroom teaching optimization, practical activity implementation, and teaching resource improvement. It aims to address the issue of weak digital capabilities among students in this major and help them better meet the employment demands of digital positions in the hotel industry.

Keywords： digital economy; higher vocational colleges; hotel management and digital operations; digital literacy; talent cultivation

一、绪论

（一）研究背景及意义

1. 研究背景

随着互联网技术持续迭代与全域普及，数字经济已成为拉动社会经济稳步增长的核心动力。数字经济快速发展，全面重塑各行业传统经营管理模式，同时也为服务业带来全新发展机遇与现

实挑战，酒店行业便是重点适配转型的核心业态。当前，国内酒店行业全面步入数字化、智能化转型升级新阶段，各大酒店企业纷纷落地各种全套数字化运营工具，以此稳步提升门店综合服务质量、压缩内部管理成本、优化宾客到店全流程体验。立足当下数字经济发展大环境，职业院校优化酒店管理类专业数字化人才培养体系、强化在校生专项数字素养培育，已然成为贴合行业刚需的核心办学重点。面向酒店管理数字化运营一线岗位，从业人

员只有具备过硬的综合数字素养,才能适配岗位常态化实操工作要求,契合行业常态化用工标准^[1]。

2. 研究意义

酒店行业是现代服务业的核心支柱产业,门店数字化运营能力直接决定酒店核心服务水平与同城市场核心竞争力,贴合数字经济时代核心发展诉求^[2]。因此,高职院校针对性培育酒店管理与数字化运营专业学生数字素养,具备极强的现实实践价值与行业战略意义。从企业用人层面来看,数字素养现已列为酒店在岗人员必备核心能力,不止包含基础数字化设备操作技能,还涵盖信息甄别研判、基础数据规整处理、数字化场景适配实操等综合能力,是学生上岗履职的必备基础条件^[3]。从学生个人发展层面来看,良好的数字素养能够有效提升毕业求职竞争力,拓宽后续职业晋升与长效发展空间。从高职教育层面来看,强化数字素养专项培育,是院校对接行业数字化转型刚需、革新传统授课模式、破解教学内容滞后、实操课时不足等痛点的关键抓手^[4]。综上,系统探究本专业学生数字素养规范化培育路径,既能有效提升高职人才培养质量、助力酒店行业数字化提档升级,也能完善高职数字化育人教研理论,为职业院校专业教学改革提供可靠学术参考。

(二) 研究内容及方法

1. 研究内容

本研究主要围绕以下几个方面展开:首先是对当前高职院校酒店管理与数字化运营本研究整体围绕三项核心内容有序开展。第一,调研多所高职院校,全面摸排酒店管理与数字化运营专业现行数字素养培育实况,第二,采用线上问卷+线下座谈相结合的形式,调研本地及周边连锁酒店用工负责人,精准梳理酒店数字化岗位刚需技能、核心履职素养。第三,结合前期调研实况与行业用人需求,精准查摆当前育人工作中的突出问题,为后续针对性优化培育方案明确清晰攻坚方向。

2. 研究方法

本研究采用多种研究方法相结合的方式:一是文献研究法,通过系统梳理国内外相关学术文献、行业报告和政策文件,准确把握数字素养培养的研究现状和发展趋势;二是问卷调查法,设计科学合理的调查问卷,采用随机抽样方式对酒店管理与数字化运营专业学生进行问卷调查,全面收集一手数据;三是访谈法,选择具有代表性的学生、教师和行业专家进行深度访谈,获取对数字素养培养的深层见解;四是案例分析法,选取酒店行业数字化运营的典型案例进行深入剖析,总结成功经验和实践模式。通过这些研究方法的综合运用,确保研究数据的全面性和研究结论的科学性。

二、理论基础与研究现状

(一) 相关概念的界定

1. 数字经济

数字经济是以前沿数字技术为核心驱动,依托互联网与信息化基建作为底层载体,以大数据为关键生产要素,依托网络平台完成资源整合、业务协同与价值增值的新型经济形态。与传统实

体经济不同,数字经济最大特点在于把数据贯穿生产、服务、管理全链条,用数字化方式重构业态流程与商业模式^[2]。整体来看,数字经济具备数据驱动、网络协同、平台集成、智能赋能四大核心特征。当前,数字经济持续与实体经济深度融合,倒逼传统服务业加速转型升级^[3]。酒店业作为劳动密集型线下服务行业,也必须紧跟数字经济发展节奏,推进全线数字化改造^[4]。

2. 数字素养

数字素养是从业者在数字化办公与服务场景中,熟练运用数字设备、办公软件、行业专用系统完成信息检索、数据处理、线上沟通、问题解决及安全防护的综合职业能力,是数字时代服务业岗位的必备基础素养。结合酒店管理与数字化运营专业岗位适配需求来看,数字素养可划分为五大核心维度:一是基础操作能力、二是信息处理能力、三是线上协作能力、四是创新应用能力、五是安全防护能力。

3. 数字化运营

数字化运营是酒店依托数字化软硬件工具,对门店日常经营、宾客服务、人员管理、客源营销、经营决策全流程进行数字化升级优化的现代化管理模式,也是酒店适配数字经济、提升核心竞争力的关键路径。落地酒店实景经营场景,第一,流程管控数字化,依托一体化酒店管理系统,提升门店运转效率;第二,宾客服务数字化,全面优化宾客到店体验;第三,客源营销数字化,拓宽客源渠道,提升门店品牌曝光度;第四,决策管理数字化,依托后台经营大数据分析结果,科学调配人力、物资资源,支撑管理层高效精准决策。酒店数字化运营不只是单纯加装智能设备,更是经营理念与管理模式的全面革新,是现代酒店长效稳健发展的必然选择。

(二) 相关理论基础

1. 教育学理论

本次研究以多项经典教育学理论为核心支撑,为高职院校数字素养教学改革提供科学依据。建构主义理论指出,学习并非被动接收知识,而是学生依托真实场景自主实操自主建构过程。对应本专业教学,院校可搭建酒店数字化仿真实训场景,让学生沉浸式实操数字化运营设备,在实践中夯实数字技能。社会文化理论强调人际互动与团队协作对学习的正向赋能作用,教学中可多开展分组数字化实训、校企联合研学活动,依托师生联动、同伴互助提升整体育人效果^[5]。教育技术理论聚焦数字教学资源与课堂深度融合,助力院校搭建智慧课堂、配齐优质数字化实训教具,优化现代化授课模式。

2. 管理学理论

酒店管理数字化人才培育贴合多类管理学核心理论,紧密衔接行业岗位实操需求。数字化转型理论清晰拆解服务企业数字化升级的逻辑与实操要点,帮助学生明确行业转型趋势,找准自身数字能力提升方向。创新管理理论引导学生在数字化运营实操中,创新服务营销模式^[6]。领导力理论侧重培养学生数字化场景下的团队统筹、跨岗协同、应急处置能力。数字化营销理论贴合线上引流刚需,教会学生主流平台门店推广实操技巧。多重管理学理论相辅相成,为学生适配酒店数字化全岗位工作、实现平稳就

业上岗筑牢完善的理论支撑^[6]。

（三）国内外研究现状

1. 国外研究现状

国外数字素养培育相关研究起步早、积淀深，现已形成完备的理论体系与成熟的落地实践范式。课程建设上，多国均推动数字素养深度融入各专业核心课程，坚持理论研学贴合实景实操同步推进。相关教研实践证实，依托多媒体资源、数字化互动教具开展教学，可切实提升学生专项数字实操能力。教学实施环节，广泛推行项目式研学、典型案例研讨等自主化授课模式，聚焦锤炼学生实操应用能力与数字化创新思维^[10]。英国学界重点提出，数字素养培育需破除学科壁垒，全域开展跨学科融合实训。同时，海外各国常态化开展教师数字化专项集训，夯实一线师资数字化执教功底，同步搭建多元适配的素养考评机制，全流程管控培育质量。这类成熟研究成果与一线实践经验，可为国内开展相关育人工作提供扎实参考借鉴^[10]。

2. 国内研究现状

国内关于数字素养培养的研究近年来取得显著进展，但仍有待深化。在政策层面，《十四五规划纲要》和《提升全民数字素养与技能行动纲要》等文件的出台，为数字素养培养提供了政策指导^{[11][8]}。在研究内容上，主要集中在数字素养的内涵界定、培养模式探索等方面。郭鹏、孙亚（2020）指出数字素养培养不仅要提升技术操作能力，还要加强批判性思维和创新能力培养^[1]。陈汉林（2021）强调要通过系统化的课程设计来提升学生的数字素养水平。在实践层面，许多院校开展了混合式教学、翻转课堂等教学改革，积极探索数字素养培养的有效途径^[4]。然而，针对酒店管理与数字化运营专业学生数字素养培养的研究相对较少，特别是从学生视角出发的实证研究更为缺乏，这为本研究提供了创新空间^[7]。

（四）结论与启示

通过对国内外研究现状的分析，可以得到以下启示：数字素养培养应该成为专业人才培养的重要组成部分，需要系统设计和全面推进；要注重理论与实践相结合，通过真实项目和实践锻炼提升学生的实际应用能力；同时还有要重视教师数字教学能力的提升，为数字素养培养提供师资保障；要建立科学的评价体系，对培养效果进行持续监测和改进^[10]。这些启示为本研究提供了重要的参考依据。

三、酒店管理与数字化运营专业学生数字素养现状分析

（一）数字化教育在专业中的应用现状

当下数字化授课手段落地酒店经营和数字运维相关专业，应用落脚多处，课程授课环节里，不少学校搭建起线上授课载体，配齐网课素材与各类学习资料，方便学生自主钻研，也能组队配合开展学习；实操练习阶段，部分院校引进虚拟演练软件、实景模拟练习工具，学生可依托虚拟场景，上手操练酒店管理全流程事务。案例研讨环节，院校依托线上案例资源库、各类云端数据

资源，给学生配齐多样参考素材与分析用具^[3]；校企联动实训时，借助线上协同工具，助力学生组队完成课题研究、落地各类实操任务。但数字化教学的落地范围、落地程度仍有欠缺，尤其在贴合酒店行业真实用工需要这块，还需要进一步完善。

（二）学生数字素养现状调查

通过对 C 民办高职院校的调查研究，发现学生数字素养存在以下特点：在基础操作技能方面，约 70% 的学生能够进行基本的酒店管理系统操作，但只有 30% 的学生能够熟练使用系统的复杂功能，如数据报告生成和客户行为分析等。在数据分析能力方面，45% 的学生具备基础数据分析能力，但只有 20% 能够熟练使用专业分析工具，仅有 15% 的学生能够独立进行复杂数据分析并提供决策支持。在数字化营销与创新应用方面，学生多停留在了解与基本操作层面，缺乏将技术转化为实际运营改进的能力。

（三）学校教育资源与教学现状

调查显示，院校在数字化教育资源配置方面存在以下情况：在硬件设施方面，多数院校配备了基本的数字化教室和多媒体设备，但专业化的实训设备相对缺乏。在软件资源方面，虽然引进了部分酒店管理软件，更新升级不及时，与行业实际应用存在差距。在师资队伍方面，教师数字化教学能力参差不齐，部分教师缺乏行业实践经验，影响教学效果。在课程建设方面，数字化课程内容和教学方法创新不足，与实践结合不够紧密。这些因素都制约了学生数字素养的有效提升。

四、酒店管理与数字化运营专业学生数字素养培养存在的问题

（一）学生职业认同感与专业就业意愿低

调查显示，酒店管理与数字化运营专业不少学生职业认同感偏低，不愿意毕业后进入酒店行业就业。学生对酒店行业发展前景了解较少，普遍认为酒店属于传统服务业，未来发展空间不大。同时，学生对一线岗位存在误解，普遍觉得工作辛苦、薪资一般，工作体验较差。学校缺少系统的职业规划指导，加上社会普遍对服务行业存在偏见，导致学生认知偏差越来越明显。在这些因素影响下，学生学习态度散漫，学习动力不足，直接降低了学校数字素养培养的整体效果。

（二）课程设置与酒店业数字化发展脱节

当前很多院校的专业课程设置比较老旧，和酒店行业数字化发展实际情况不相符。课程内容更新速度慢，没有及时加入智慧酒店运营、线上数字化管理等新型实用内容。教学过程偏重理论背诵，实训实操课时较少，不重视学生动手能力训练。课程之间关联性不强，没有把酒店管理知识和数字技术有效结合。此外，学校在设计课程时，很少邀请酒店企业专业人员参与意见沟通。以上问题导致学生在校学到的知识，和企业实际岗位需要的数字化能力差距较大。

（三）传统教学方法具有局限性

部分学校现在一直沿用的传统上课模式，根本满足不了学生提升数字能力的实际需求；课堂里基本都是老师在讲台单向讲

课,学生只能被动听课记笔记,自主动手思考、主动探索练习的机会特别少,个人想法和创新思路根本发挥不出来;校内实训课堂安排得很少,数字化操作课程占比很低,这些老旧上课方式层层受限,直接拉低了整体数字素养培育的实际效果。

(四) 数字化教学设施设备与教学资源不足

院校在数字化教学硬件和配套资源方面投入不足,整体条件比较落后。实训电脑、智能实训设备老化严重,更新不及时,难以开展高质量数字化实训教学。酒店专业常用的数字化管理软件配备不足,不能满足全班学生同时上机练习。线上学习资源、虚拟实训课程数量偏少,学生课后没有合适渠道补充数字技能。学校内部也没有完善的资源共享平台,已有数字化资源利用率低,经常出现资源闲置的情况,对正常数字化教学造成不利影响。

(五) 专业教师的数字化技能水平有待提升

教师数字化教学能力,直接关系数字素养课程的教学质量。部分教师不熟悉新型数字设备和专业教学软件,很难独立完成数字化课堂教学任务。多数教师长期在校上课,缺少酒店一线岗位实践经验,不了解行业最新数字化工作流程。^[5]不少教师习惯沿用老一套教学方法,不愿意主动改变教学思路。同时,学校给教师提供的外出培训、行业交流机会不多,缺少相应帮扶政策,导致教师数字化教学能力提升缓慢,影响整体育人效果。

五、酒店管理与数字化运营专业学生数字素养培养策略

(一) 突出专业文化教育,提升学生职业认同感

想要提升学生数字素养,先要提高学生职业认同感和专业归属感。学校可以在课堂中多介绍酒店行业目前的发展优势和就业机会,慢慢改变学生的刻板印象。学校多邀请酒店行业管理人员和优秀毕业生回校讲座,分享真实工作经历和成长经验,树立良好职业榜样。学校组织学生就近参观星级智慧酒店,实地感受数字化岗位工作环境。教师结合学生情况,做好一对一职业规划,讲清楚数字化岗位发展方向,提高学生主动学习数字技能的积极性。

(二) 重构专业课程体系,制定数字化酒店管理课程

院校需要结合酒店行业数字化岗位需求,重新调整优化专业课程体系。学校主动对接本地酒店企业,按照行业最新用人标准,把智慧客房管理、线上营销、数字化办公等实用内容加入课程。适当减少枯燥理论课时,增加机房数字化实操和现场实训课时,重点培养实用岗位能力^[6]。将酒店管理、计算机应用、服务礼仪等内容相互融合,开展综合性教学^[9]。学校定期和企业沟通,及时调整课程重点,保证学生所学内容符合行业实际工作需要。

(三) 采用多样化教学方法,创新教学模式

教师需要改变传统单一讲课模式,使用多样化的教学方法。课堂多采用小组合作实训,模拟酒店真实数字化工作场景,让学生在实操中练习数字技能。多引用酒店数字化运营真实案例,带领学生一起分析问题、解决问题,提高实操应变能力。结合线上学习平台布置学习任务,线下集中答疑实训,开展线上线下混合教学。有条件的学校可以使用简易虚拟实训设备,还原酒店真实工作场景,提升学生学习兴趣,让数字素养教学效果变得更好。

(四) 加强数字化教学资源建设

学校要加大经费投入,完善数字化教学硬件和配套资源。及时更换老旧实训设备,添置性能稳定的专业实训电脑和智能设备。统一采购酒店同款数字化办公、前台管理专业软件,保证教学和岗位标准一致。教师联合酒店技术人员一起编写数字化简易教材,录制实操教学小视频。建立校内数字化资源共享平台,方便所有班级随时使用学习资料,提高资源利用效率,为数字素养教学打下扎实基础。

(五) 提升教师数字素养与教学能力

学校需要重视教师数字化能力提升,加强师资队伍建设。定期组织教师参加数字化教学培训,手把手练习实训设备和专业软件操作。分批安排教师到合作酒店轮岗学习,积累一线数字化岗位工作经验。建立校内教研小组,教师之间互相交流数字化教学经验,一起打磨课堂教学设计。完善奖励制度,对认真开展数字化教学、教学效果较好的教师给予表彰奖励,全面提升教师整体教学水平,保障学生数字素养培养质量。

参考文献

- [1] 彭亚雄. 数字公民背景下高职院校学生数字素养[J]. 智慧教育, 2023(8): 47-48.
- [2] 巩丽朵. 数字技术应用对酒店业的影响[J]. 合作经济与科技, 2021(17): 130-131.
- [3] 唐岭. 新形势下酒店数智化转型发展探讨[J]. 中国管理信息化, 2021, 24(15): 92-94.
- [4] 周艳. 大数据时代酒店管理与数字化运营专业人才培养路径[J]. 人社天地·职业能力, 2023.1: 81-85.
- [5] 高振发. 教师企业实践中企业文化融入对专业建设的影响研究——以常州轻工职业技术学院酒店管理专业为例[J]. 职教论坛, 2015(29): 41-44.
- [6] 黄德桥, 杜文静, 李得发. 企业新型学徒制视域下高职酒店管理专业技能型人才培养探索[J]. 中国职业技术教育, 2019(14): 56-60.
- [7] 蔡恩周. 高职院校酒店管理专业学生职业认同现状、影响因素及提升对策研究[J]. 海峡科技与产业, 2022, 35(11): 81-85.
- [8] 梁钦, 杨慧梅. 数字时代要培育大众数字素养[N]. 光明日报, 2023-04-04.
- [9] 王真真, 周珊. 商务礼仪视角下我国酒店企业礼仪文化体系的构建[J]. 现代商业, 2017(25): 100-102.
- [10] 王佑镁, 宛平, 柳晨晨. 培养负责任的数字公民: 国际数字公民教育政策文本的多维比较[J]. 比较教育研究, 2023, 43(3): 8-14, 23.