

“互联网+”背景下酒店经营管理仿真实训平台的建设

张岳军

(南京旅游职业学院旅游管理学院, 江苏 南京 211100)

摘要: 基于“互联网+”时代背景, 分析酒店经营管理仿真实训平台建设的必要性和可行性, 提出平台建设的总体思路、技术体系和内容体系, 总结梳理实训平台运作的主要做法与成效, 并对平台的发展和应用进行展望。

关键词: 互联网+; 酒店经营管理仿真实训平台; 实训基地

中图分类号: G624

文献标识码: A

文章编号: 1673-131X(2019)01-0079-04

On the Construction of Hotel Management Simulation Training Platform under the Background of “Internet +”

ZHANG Yue-jun

(Nanjing Institute of Tourism & Hospitality, Nanjing 211100, China)

Abstract: Based on the background of “Internet +”, the necessity and feasibility of constructing the hotel management simulation training platform are analyzed and explored. The general idea, the technical system and the content system of the platform construction are put forward. The main practices and effects of operating the training platform are summarized and sorted out, and the future development and application of the training platform are prospected.

Key words: Internet+; hotel management simulation training platform; training base

随着以信息与通信技术为代表的新科技革命的迅猛发展,“互联网+”已经从高新技术产业渗透和扩展到社会生活的诸多领域,并深刻地改变着人们的生产、生活和思维方式^[1]。2015年3月5日,李克强总理在《政府工作报告》中首次提出制定“互联网+”计划。同年7月,国务院印发了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》(国发〔2015〕40号)。自此,“互联网+”被正式纳入顶层设计,成为国家经济社会发展的重要战略。然而,与生产和消费领域应用相比,“互联网+”在教育领域的应用相对滞后,虽然在国内外教育信息化实践中,已诞生了慕课(MOOC)、可汗学院(Khan Academy)、极

客学院(Geek Academy)、翻转课堂(Flipped Classroom)、私播课(SPOC)等典型代表^[2],但对于如何建构科学合理的“互联网+”教育平台,破解深层次教育需求与服务模式创新之间的矛盾,国内的相关研究才刚刚起步。

随着“互联网+旅游”催生的新变化、新需求,传统的旅游实训基地的功能、技术装备水平等已不能完全满足旅游人才培养模式的创新要求,旅游实训基地建设亟需改革和优化^[3],旅游住宿类酒店管理专业更是如此。在酒店运营管理和网络营销教学过程中,由于空间上的分离与条件的限制,学生难以进行真实的实训操作,缺乏对酒店整体运营和

收稿日期: 2018-12-20

基金项目: 全国旅游职业教育教学指导委员会科研项目(LZW201713);文化和旅游部万名旅游英才计划“双师型”教师培养项目(WMY20181-053);南京旅游职业学院校级教改课题(2016XJJG03)

作者简介: 张岳军(1986-),男,江苏如皋人,讲师,硕士,主要从事旅游管理研究。

网络营销的实际认知体验和操作经验。因此,建设能够适应远程教学模式的酒店经营管理仿真实训平台极为必要。

一、“互联网+”酒店经营管理仿真实训平台的建构

(一)仿真实训平台建设的必要性

1. 优化实训教学体系。现代服务业和酒店业的发展,对旅游院校实践教学的要求越来越高。不仅要求学生学到专业实践技能,更要求其在未来职业中能够综合运用,具备应对和解决问题的能力素质。

2. 推动教学模式变革。运用互联网时效性优势,实时更新行业发展动态,将新知识、新技能快速地转化为技能实训教学。同时借助人工智能和物联网技术,增强知识传播的互动性和学习的趣味性,使学生在互联网创设的虚拟经营管理环境中按照项目流程要求进行模拟实训,提高其自主学习能力。

3. 改变传统课程模式。从就业角度看,具有酒店职业经验和酒店行业认知的毕业生更受行业企业欢迎。“互联网+”酒店经营管理仿真实训平台的建设,可以将酒店行业准则和不同岗位角色体验植入课程开发,改变传统的课程形式,将理论知识与实训教学相结合。

4. 实现校企资源融合与共享。酒店实践教学需要投入大量的人力、物力、财力,成本较高,这是酒店人才培养质量提高、酒店教育规模发展的制约因素。“互联网+”酒店经营管理仿真实训平台利用互联网技术以及教学软件,模拟真实的生产场地和职场,利用多媒体等设置情境直观演示,让学生可以进入现场进行模拟实训,是一种节约开支的教育手段。

5. 丰富教学结构层次。“互联网+”平台利用大数据分析功能,科学设计教学结构和检验标准,可以为学生提供新颖有趣的个性化学习方式。

(二)仿真实训平台的建设思路

一是要使学校、企业、学生、教师、技术人员等多重利益主体共同参与资源建设和教学,最大程度地实现资源共享,建立以互联网为基础的实训教育生态。二是应树立开放思维和系统思维,探索跨界跨领域合作,实现低成本高精度的定制化和个性化

教学,改变以往以教师为中心的单一中心教学状态,真正满足服务学生个体成长及能力发展的需求。三是充分发挥互联网在资源要素配置中的优化和集成作用,着重提升实训基地的创新力和生产力,形成以互联网为基础和实现工具的酒店实训基地发展新形态(图1)。

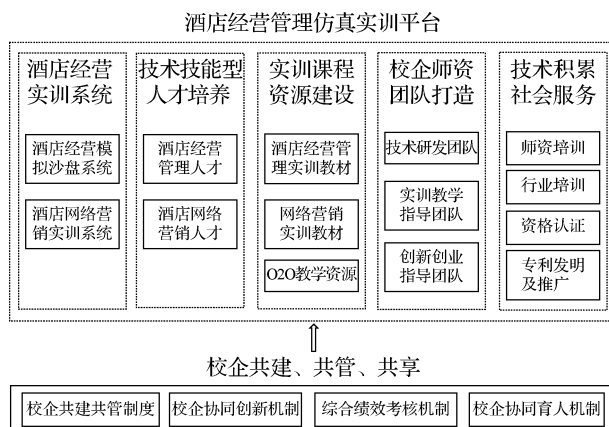


图1 酒店经营管理仿真实训平台建设思路

(三)仿真实训平台的技术体系与内容体系

“互联网+”思维是一种技术本位的思想,代表新的经济形态。与此同时,“互联网+”也是一种互联网思维观照下的高效率、高质量的行为模式和组织过程。它不是由系统内部产生,而是跨界产生^[4]。“互联网+”酒店经营管理仿真实训平台的构建主要围绕两个方面展开:一是以“互联网+”技术为支撑,突破单纯技术行为的认知,遵循技术嵌入与技能培养相匹配、技术目的与技术手段相统一、资源配置与效能提升相促进等原则,多角度分析和考量“互联网+”技术(VR、Wi-Fi、大数据、云计算、物联网等)在酒店经营管理仿真实训平台中的适用性,遴选和优化最佳适用技术,构建仿真实训平台的技术体系;二是以“互联网+”思维为引领^[5],主动适应产业、技术、组织文化等外在环境的变化,对仿真实训平台的相关要素、利益主体进行重新定位与思考,重构酒店专业实训平台建设的内容体系。

1. 引进多点接触酒店模拟经营沙盘系统,开发配套实训项目。校企双方组建实训平台研发小组,进行前期市场调研,研讨确定酒店模拟沙盘的模块划分,建立从酒店筹建、市场分析、战略制定、整体营销、采购管理、人力资源管理到财务核算等一系列的管理模拟体系,培养学生对酒店管理的团队合作、战略决策、经营管理和财务分析等全方位认知

及创新规划能力。酒店管理模拟沙盘系统操作设置六个模拟角色：工程总监、财务总监、人力资源总监、营销总监、房务总监、餐饮娱乐总监。模拟运营流程从酒店选址开始，依次进行功能布局设计、客房定价、餐饮产品定价、员工招聘、线上线下促销，最后向系统提交后进行财务分析，经过数轮回合后，综合评判该模拟酒店的运营绩效。各实训小组之间形成竞争关系，能够达到较好的实验教学效果。

2. 建设酒店模拟沙盘实训室。其主要技术指标如下：实训室占地面积不少于100平米，提供实训工位数80个；引进65寸触摸一体机；引入酒店管理沙盘软件2.0，支持真10点以上多点触摸，即支持10人以上同时同步操作；提供对抗角色、沙盘盘面设计、前厅接待实践、客房管理、餐厅管理、健身中心管理、娱乐、产品促销、媒体公关、分销管理、酒店筹建与改造、设备维修、人员招聘与培训、绩效考核、成本核查、财务管理等多方面的综合实践功能。

3. 建立网络营销实践教学和培训管理中心。开展实习指导和培训，接纳实习生的实训实习。校企联合确定酒店网络营销人才培养方案和目标，采用全新开发的酒店网络营销课程体系，将酒店网络营销软件前置到教学环节，构建理论和实践结合的课程体系。开展实习指导和培训，形成校内外实训相结合的实践教学体系，共同培养学生的综合能力。

4. 打造基于新媒体技术应用的网络营销实训室。引入最新的网络营销技术，包括数字营销、新媒体营销、收益管理、数据分析等，使专业教学紧贴技术进步和酒店实际需要。基于云计算技术平台，采用SaaS(软件即服务)和PaaS(平台即服务)建立软件技术持续更新机制，并满足学生和企业员工自主学习的需要。基于酒店网络营销课程设置的需要，引入以用户为中心的双向互动客户关系运营系统，整合社会化营销渠道，开展精准营销。基于全面收益管理和移动互联网运营理念开发的促销及预订引擎，从消费前、消费中到消费后实现全产品营销保障，支持动态打包技术。利用DOSSM全网通导购平台、酒店收益管理系统、酒店云PMS系统等，对实训室硬件进行优化配置，建立网络营销实训室。

二、“互联网+”酒店经营管理仿真实训平台的运作及成效

(一)培养学生新媒体技术应用、酒店运营管理和创新创业能力

学生通过掌握酒店业网络营销所需要的知识和高度互动、深度参与的真实项目掌握实际操作技能，课程设置包含综合网络营销理论讲解、酒店网络营销软件应用培训、真实酒店项目实践、数据研究分析等，重点培养学生软件操作技能、在线数据研究分析能力，使其了解酒店业互联网生态圈。以岗位职责要求为指引完成各项工作任务，实现“教、学、做”一体化，开展教学酒店“创新主题实践周”活动，为学生创业提供技术支持和业务指导，全面培养与锻炼学生的创新创业能力。

(二)强化信息化教学和管理应用

对接酒店业互联网营销需求，构建专业的酒店互联网营销课程体系，课程开发结合实训软件和实训项目，采用工作任务和项目式的教学模式，将未来工作岗位上的工作任务前置到教学中。采用小组讨论、互动式翻转课堂、行业专家互动讲座等形式创新教学方式，颠覆营销创客空间，加快校企之间的知识转移。利用沙盘开展专业认知教育，让学生体验岗位工作内容、体验岗位的需求，确立未来学习的方向。探索校企共同组织学生参与创业实践的有效途径和弹性订单式培养模式，经常性地组织创业型企业入校开设供需接洽专场，通过双向选择，在学生中组建基于创业实践的弹性订单班，以企业提供一定薪酬的岗位实践和教学点集中授课的方式组织教学，也可以企业为主体开设创业班，吸纳有志网络经济创业的学生加入，学校为创业班学生提供相对独立的创业场所。

(三)对接行业标准，开发酒店信息化经营管理实训资源

创新教学内容与方法，校企联合开发符合实训项目的教材。按“岗位项目进课堂，岗位考核入标准”的要求，基于实际工作过程开发教学内容，与企业共同开发符合实际岗位需求的酒店模拟经营实训项目教材。以“构思—设计—实施—运行”为开发路线，确定教学内容，设计教学方法；以基本技能为基础，专业技能为重点，注重学生综合管理能力和创新能力的培养；制定实践教学计划与大纲，明确各阶段学生做什么、怎样做、完成什么、达到什么

标准等具体量化内容。加强在线资源建设,校企联合建设 O2O 教学平台,邀请企业专家授课或者组织行业考察,邀请企业和互联网界相关专家在线上或线下开设讲座,使校企双方的教学资源得到合理、有效、充分的整合和共享。

(四)校企互聘互兼,培养“双师型”名师

酒店互联网营销实训基地同时也是“双师型”师资培养基地。由于互联网营销的“移动化”特点,高校教师不需要长期在企业挂职实习就可以在实训基地参与酒店互联网营销项目,从而培养理论和实践经验都具备的“双师型”指导教师。成功孵化一定数量的学生创新创业项目,树立学生成功创业案例典型,通过实训基地培养酒店互联网营销人才,鼓励大学生向酒店业提供技术和运营服务。扶持学生面向酒店业提供内容营销的创业项目,鼓励学生在提供酒店业互联网前端工具(网站)的开发、酒店数据分析、社群营销等方向创业。依托教师企业工作站校企双方协同培养师资,联合打造面向酒店经营模拟沙盘和网络营销的“能科研、善教学、强实践”的优秀技术研发、创新创业指导和实训教学指导团队。

(五)提升学生技能和社会服务能力

探索建立产教深度融合的实训教学模式^[6],继续保持并加强与优秀企业、品牌企业的交流联系,积极推广网络营销课程和实训平台操作的实训培训,开展面向兄弟院校酒店经营管理和网络营销实训教学能力提升的师资培训。积极开展面向学生、专业教师、企业员工和社会人员的培训与职业技能鉴定工作,每年为酒店提供定期或不定期的员工培训,改变酒店业传统的培训和技术服务模式,为酒店业开展互联网创新营销提供全方位的孵化服务。实现开放共享,积极推广酒店经营管理模拟沙盘实训平台,不断优化样板机型,共享实训平台的资源。校企合作共同推广酒店经营管理模拟沙盘,校企共建应用技术研发团队和教师工作室,建立技术技能创新联合体。

三、结语

“互联网+”酒店经营管理仿真实训平台是一种数字化的教育群落,具有开放性、自主性、虚拟化、柔性化等特征,能够提供开放的学习环境和优质的学习资源。与行业企业的深度合作,为学校提供了一种新的教学管理思路和育人实训体系,对于推动分层次实训教学的改革具有重要意义。实践证明,“互联网+”酒店经营管理仿真实训平台不仅增强了酒店管理专业实训基地的技术能力,同时也强化了不同参与主体间的社会网络关系。院校要主动适应并充分利用互联网技术的成果,紧跟酒店行业发展趋势,在产业价值网络重构中,利用“互联网+”思维,实现实践教学供给侧改革的创新驱动,提高实训基地资源配置和重组能力。“互联网+”背景下的酒店经营管理仿真实训平台建设是一个新课题,也是一个复杂系统,涉及的关联要素多,要注意合理引导和科学规划^[7],做好绩效评估,防止出现资本逐利性与教育公益性的冲突^[8]。

参考文献:

- [1] 郭继文.“互联网+”研究综述[J]. 山东青年政治学院学报,2017(33):11-15
- [2] 陈丽.“互联网+教育”的创新本质与变革趋势[J]. 远程教育杂志,2016(4):3-8
- [3] 付向阳.基于虚拟情景教学资源建设的旅游专业人才培养路径研究——以内蒙古化工职业学院为例[J]. 中国职业技术教育,2018(13):93-96
- [4] 张彦通,张妍.“互联网+教育”的本质与内涵[J]. 国家教育行政学院学报,2018(1):62-68
- [5] 陈耀华,陈琳.互联网+教育智慧路向研究[J]. 中国电化教育,2016(9):80-84
- [6] 刘克勇,方健华,王新国.深度融合:江苏职业教育面向未来的发展理念与路径抉择[J]. 中国职业技术教育,2018(18):34-38
- [7] 杜宏巍,雷琳洁,吕震宇.管理学科综合实训平台搭建构想[J]. 教育与职业,2016(2):103-105
- [8] 何颖,吴锋,陈静宏,等.高校教学实验室建设与管理的探索[J]. 实验技术与管理,2016(9):227-229

(责任编辑:刘 鑫)