

青岛酒店管理职业技术学院：

产教融合 培养酒店管理数字化人才

□ 任静 本报记者 肖相波

一进入青岛酒店管理职业技术学院的管理与数字化运营实训中心，首先映入眼帘的是一块数字化大屏幕，上面实时更新着华住集团的房间数和房价等数据。左首边的自动入住系统让记者误以为走进了一家华住集团旗下的五星级酒店。这其实是青岛酒店管理职业技术学院的酒店管理专业升级为酒店管理与数字化运营专业之后，教学硬件同步升级改造的成果。

数字改造实训中心

“相比我们之前的实训中心，改造后的内部系统已经全部进行了数字化升级。”青岛酒店管理职业技术学院所属的酒店管理学院院长冷雪艳介绍，管理与数字化运营实训中心于去年5月完成改造，并从2022级学生入学开始正式投入使用，以帮助学生进行酒店管理的数字化学习和理解。

2021年，根据《教育部关于印发<职业教育专业目录>（2021年）的通知》，高职院校“酒店管理专业”正式更名为“酒店管理与数字化运营专业”。作为国家“双高计划”院校，青岛酒店管理职业技术学院积极投入到了专业教学的数字化升级改造当中。“2021年，我们开始与华住集团旗下的盟广信息技术有限公司进行合作，将华住集团的数字化发展建设理念引入到原有的实训基地当中，引入到课程的教学当中。”青岛酒店管理职业技术学院的酒店管理与数字化运营专业负责人郭贵荣介绍。

在青岛酒店管理职业技术学院副院长王光健看来，专业的数据化升级改造，难的不是技术，而是数据。“在管理与数字化运营实训中心前厅大屏上，显示的是华住集团‘脱敏’后的数据，根据这个数据，学生可以实时看到酒店的动态变化，包括入住率、房价等的变化。”

在数字化改造之前，酒店管理专业的学生在上课时更多是基于角色扮演，或者是上机操作，在一个虚拟的场景中进行学习，而在数字化改造之后，借助数字化软件学习真实情景下的服

务成为常见教学手段。

除了硬件上的数字化升级改造之外，原本的素养技能课程也融入了数字化技术，比如在花艺、调酒、咖啡等素养课程中，学生会先通过虚拟仿真软件进行操作，熟悉流程之后再行真实插花或者调酒。“虚拟仿真软件加入课堂有效地解决了在学生数量过大、专业课时没有那么充足的情况下，如何满足学生的反复训练需求问题，同时也避免了实际训练过程中的耗材费过高或者材料浪费的问题。”郭贵荣说。

强强联合培养人才

据了解，管理与数字化运营实训中心是基于酒店的一线运营功能区来设定的，包括前厅、客房、餐饮三大运营板块。在专业升级改造之后，数字化已经赋能到每个服务场景中。

根据2021年4月发布的《中国酒店数字化成熟度研究报告》，目前，中国酒店数字化转型主要存在缺少数字化转型人才、缺少自上而下的数字化组织架构和文化支持等问题。在此背景下，青岛酒店管理职业技术学院和华住集团合作而成的酒店管理与数字化运营专业的升级改造，及时迎合了酒店市场的人才培养需求。

华住集团盟广信息技术有限公司院校合作总监王龙介绍，为了适应酒店管理与数字化运营新专业的建设需要，华住集团对核心课程如前厅、客房、餐饮、宴会、财务管理、数字化营销等都设计了相应的解决方案，为未来的酒店行业储备高标准的管理数字化人才提供支持。

“盟广信息技术有限公司是华住孵化的一家高新科技企业，能够在管理与数字化运营实训中心进行的数字化改造中满足数字酒店的实际需求，覆盖了住前、住中和离店的顾客服务全生命周期。比如，我们可以帮助建设实现‘30秒入住和0秒退房’的‘易掌柜’酒店智能前台。另外，我们整合了前厅、客房、餐饮、报表、客需、财税等多功能模块的‘XPMS’酒店运营管

理系统。我们还有帮助酒店提升获客效率和降低销售成本的‘盟通’直销小程序等。”王龙说。

据悉，在酒店管理专业更名之后，由南京旅游职业学院牵头相关院校、企业成立工作组，开展了《酒店管理与数字化运营专业简介及教学标准》研制工作，共同着手针对教材编辑、核心实训软件的选择等制定新标准，其中的参与方就包括青岛酒店管理职业技术学院和华住集团。

提高学生理解能力

“我们在大一学习时，专业的数字化改造还没有完成，当时还是叫酒店管理专业。去年回学校的时候，无论是在上课方面还是软件使用方面都能明显感受到数字化的提升。”2020级酒店管理与数字化运用专业的许丽莎介绍，之前上课时，老师更多是介绍一下客房、前厅、餐饮的知识，而现在的课堂上，学生可以通过数字化系统比较客观立体地理解一个酒店的运营逻辑。

许丽莎曾在2022年的全国职业院校技能大赛中获得一等奖。在她看来，数字化的改造也为国赛的训练提供了很大的助力。“比如，在练习宴会摆台时，可以通过数字化的手段让摆台的距离更加精准。”许丽莎说。

“之前学生在宴会摆台训练时，对于杯子与杯子之间的距离我们都是拿

尺子去量，然后我们就想能不能用数字化的手段来解决这个问题呢？后来真的实现了，现在学生在训练时就可以借助宴会摆台评测系统来进行。”王光健说，传统的技能培训借助数字化的手段，不仅解放了老师和学生的时间，而且让授课效果变得更好。

2020级酒店管理与数字化运营对口班的学生张鑫杰在在大一时就参加了“尖峰时刻”CESIM全国商业模拟大赛并获得了一等奖。张鑫杰说，课本上学习的知识是概念化的，有的时候甚至需要死记硬背。但在模拟运营的沙盘中，可以锻炼自己的数字化思维和数据化逻辑，能够根据模拟运营的沙盘看到酒店运营时的底层逻辑，因为模拟中一个数字的调整都可能会影响一个酒店后续的发展。

而在真正进入到实习岗位时，张鑫杰也发现，在模拟运营沙盘中所学到的逻辑以及数字化思维，在酒店运营中也是站得住脚的。这让她对于酒店运营的底层逻辑和数字化概念更为了解，也更坚定了在酒店行业发展的想法。

“我们希望能全面培养学生，通过学习酒店管理的技能、理念、数字化运营等知识，让学生能更多地走出去，让他们能够跟上行业的发展，看到行业的发展前景，并爱上这个专业。”郭贵荣说。



酒店管理与数字化运营专业学生上智慧插花实操课程 学院 供图



2023年以来，湖南张家界国家森林公园针对院校人才培养，推出“亲近自然 保护环境”为主题的生态研学旅行产品线路，吸引了众多学校、研学机构组织学生走进公园，开展生态环境教育、美术写生等研学旅行活动。图为近日学生在公园内进行生态环境教育研学旅行活动。

视觉中国 供图

中国旅游报社推出“全国旅游院校旅游业高质量发展产学研用协同发展计划”

中国旅游报社已推出“全国旅游院校旅游业高质量发展产学研用协同发展计划”。该计划旨在整合媒体资源，与旅游院校深度合作，共同打造资源共享、优势互补的交流合作平台，为旅游院校提供学术成果宣传、典型经验交流、旅游产业研究、学生培养实践、策划组织活动等专业服务，共同助力中国旅游业高质量发展。

《中国旅游报》是文化和旅游部主管的旅游行业唯一全国性专业报纸。近年来，中国旅游报社积极打造

融媒体平台，构建起“一报、三网、一端、多微、多号”共同发展的融媒体格局，立足传媒主业，形成内容优势和传播优势。目前，已有众多旅游院校加入该计划。

欢迎各旅游院校加入该计划，详情可致电 010-85168061 咨询，或扫描右侧二维码 点击下载附件报名参加。



安徽芜湖鸠江：欢乐执笔 绘出文旅产业融合发展新图景

鸠江，沿用芜湖古称“鸠兹”“长江”之意而得名，是全国唯一一座横跨长江的主城区，是芜湖市的经济、政治、文化、信息、交通、金融和物流中心。近年来，鸠江区以深厚的历史古韵、鲜明的文旅特色、敢为人先的创新精神，围绕“欢乐芜湖核心区”品牌定位，依托“国家级动漫产业发展基地”“国家数字出版基地”“国家级广告产业园区”三个国家级平台，推进文化、旅游与相关产业融合发展，构筑起长三角城市发展新名片。

整合文旅资源 强力打造文旅品牌

形成“文化+科技+旅游”模式。从2006年方特欢乐世界在鸠江这片土壤孕育，到如今全区已建成运营6座各类主题乐园，17年文旅融合发展之路，使鸠江成为国内主题乐园集聚度较高的区域，使芜湖跃升为长三角地区富有影响力的旅游城市之一，鸠江区的文旅产业实现了从无到有的创新突破。“十三五”期间，全区A级景区游客接待量约4650.82万人次，旅游总收入约46.68亿元。打造“长江+文化+旅游”标识。

文化始终是鸠江文旅产业发展的底色。鸠江区坚持以历史为内核，以长江为源头，深挖红色文化、龙舟文化、工业文化、长江渔文化等特色文化，打造展示长江文化历史变迁和具有典型地方特质的长江国家文化公园典范标识。

提升“夜游+消费+旅游”品质。鸠江区把发展夜间经济作为打造“欢乐芜湖核心区”的新业态，打造“游、娱、食、宿”多元化消费市场，成为拉动消费新引擎。2021年芜湖方特旅游区入选“第一批国家级夜间文化和旅游消费集聚区”，2022年方特旅游区梦幻王国夜场项目获省“十佳夜娱

活动”。

凭借良好的资源禀赋、文化积淀、旅游发展基础，“欢乐芜湖”品牌影响力和市场认可度不断提升。纵观全国的文旅产业发展，芜湖用“欢乐”作为城市的代名词，在众多竞争者中脱颖而出，将欢乐芜湖的品牌特色，拓展到全市文旅的每一个角落，也根植进每一个游客的心中。

优化产业布局 构建文旅发展体系

以“芜湖数谷”“中国视谷”“国家级广告产业园区”为载体，鸠江区积极布局数字文化创意、文化产品、影

视装备制造等产业，形成以影视动漫、游戏电竞为核心的文化创意产业集群。鸠江区充分发挥文化创意产业发展优势，不断延伸产业链，致力于产业间的渗透、融合，探索“数字+创意+旅游”路径。依托三七互娱、华强动漫、哔哩哔哩等数字创意产业龙头企业，加大影视动漫游戏、电子竞技等供给，注重开发游戏、动漫、影视等衍生实体产品，提高鸠江文旅产品的地域标识，鸠江文旅产业正迈入融合发展的“聚变”时期。“十三五”期间，鸠江区文化旅游产业主要指标均保持两位数增长，五年累计实现产值447.12亿元，实现税收14.88亿元，成

为鸠江区四大支柱产业之一。

“十四五”期间，鸠江区将以争创国家文化产业和旅游产业融合发展示范区为契机，按照“一廊一线、双核双翼”产业空间布局，紧抓全域旅游、文化创意、产品制造“三板块”建设，打造文化科技旅游集聚区、沿江历史文化活化利用示范区、数字文化创意产业功能区、乡村旅游高质量发展示范区“四区域”，不断打造特色鲜明、业态丰富、功能配套的文旅产业体系，构建文旅产业融合“新空间、新布局”。

营造交融环境 推动文旅深度融合

2013年，芜湖市委以“一号文件”印发《关于打造欢乐城市的意见》，首次明确提出把芜湖打造成“具有国际影响力的欢乐城市”。鸠江区积极落实，先后出台《鸠江区加快发展旅游产业的若干意见》《鸠江区扶持文化创意产业发展若干政策》等一系列政

策，在市场推广、人才引进、公共服务、项目开发等领域，全方位、多角度进行政策扶持，同时加大财政资金投入、引导社会资本投入，完善“政府+社会资本”投融资体系，助力鸠江区文旅产业深度融合发展。

为使政策能够落实、资金能够到位，鸠江区成立文化创意产业发展、文化产业和旅游产业融合发展示范区建设等议事决策机构，形成鸠江文旅融合发展“1+3”机制，即“文化旅游体育（数字创意）产业链+文化旅游体育局、文化旅游投资管理有限公司、文旅产业发展基金”，全员全域明确职责分工，通过“清单+闭环”将各项任务落到实处。

文旅产业深度融合正进入万木逢春、千帆竞发的重要发展机遇期。鸠江区将久久为功，以欢乐执笔，绘就文旅产业融合的壮阔图景，在芜湖市加快打造省域副中心、建设人民城市中实现更大作为。

“软硬件”同步发力 康定精品景区木格措提质升级

作为“圣洁甘孜情歌故乡”的知名景区，木格措景区距离四川省甘孜藏族自治州府康定17公里，景区以开阔的高山湖泊、茂密的原始森林、触目皆是的雪山为特色，深受游客喜爱。

伴随着气温的回升，五一出游市场火热。“我和家人很久没一起出门旅游了，听说康定有着‘隔海望雪山，草甸寻杜鹃’的美景，真的太期待了。”今年五一，来自陕西的游客李先生把木格措作为外出旅游的首选地。

被游客青睐的木格措景区有何独特之处？作为“环贡嘎旅游两小时经济圈”核心区的重要组成部分，木格措景区内湖泊、瀑布、温泉、森林等旅游资源丰富，配置巧夺天工，是游览、娱乐、观赏、疗养、健身、避暑、科考的理想胜地。为了让游客有更好的出行体验，木格措景区于2018年启动全力创建国家5A级旅游景区工作。

康定市文化广播电视和旅游局相关负责人介绍，木格措景区自创建国家5A级旅游景区以来，景区内单行道改造完成投入运行，游客中心到木格措停车场的车程缩短至25分钟，彻底结束了景区内单向通行的历史。“这是木格措景区国家5A级旅游景区创建工作取得的阶段性成果，为下一步的创建工作打下了良好的基础。”

单行道改造之后，景区“硬件”提升如何持续破局？配套基础设施提质升级则是木格措景区的重要做法。近年来，木格措景区高标准对照创建国家5A级旅游景区要求，加快推进木格措景区步行栈道、湖泊、观景台等设施完善和景观提升，重点整改提升了游客中心、生态停车场、星级厕所、旅游安全设施、游客休息设施、卫生设施、标识系统及公共信息图形符号。

而随着川藏铁路工程建设的推进，康定市“快进慢游”的立体交通体

系正加速形成，也为木格措景区创建国家5A级旅游景区带来了新机遇。“如今从成都出发自驾雅康高速时间大幅缩短，旅行的体验越来越好。”成都游客胡女士表示，雅康高速建成通车后，不仅减少了旅途的时间，也减少了山路的颠簸。

在大力改造“硬件”的同时，木格措景区还把游客体验放到首位，对景区“软件”进行提升。景区内的旅游“软环境”“软服务”也成为木格措景区创建国家5A级旅游景区的亮点。“您好，请慢走，一路平安。”观光车上随车导游们点头微笑，温和的态度配合着熟练的讲解。“随车导游不只做好旅游指引服务，游客朋友们如果在旅途中遇到困难也可以找他们。”木格措景区相关负责人介绍，微笑服务已成为木格措景区工作人员的“标配”，这也让越来越多的游客成为回头客。

木格措景区还对每个岗位的服务

标准、服务行为和工作流程进行了详细规定，并通过一系列的服务质量培训，不断提升景区从业人员的服务水平。

“我们还到广州等地进行专场推介，利用全省旅游发展大会、西博会等大平台，加大景区的宣传推介力度。”木格措景区相关负责人介绍，景区通过持续不断的宣传营销和走出去旅游推介，进一步提升景区品牌形象。

此外，木格措景区在旅游资源开发、产品设计等方面有着丰富的经验。作为多部影视剧的主要外景地以及综艺节目的取景地，木格措景区盘活丰富的旅游资源，让这里成为新晋网红打卡点。

全力创建国家5A级旅游景区的背后，还有木格措景区对自身的更高要求。近年来，木格措景区以打造“国际化旅游目的地”为目标，按照“拓景扩容、增量提质”的总体要求，高标准、高水平、大手笔编制景区项

目规划，进一步挖掘提升特色文化元素，丰富旅游业态，延伸旅游产业链。

“木格措有底气也有信心创建成为国家5A级旅游景区，我们将不断完善景区建设，提升景区品质，全力打造

康定情歌故乡品牌，让景区成为游客旅游休闲、度假娱乐的好去处。”看着越来越多的游客，木格措景区相关负责人表示，对景区的发展信心十足。

（潘阳薇）



木格措景区 康定市文化广播电视和旅游局供图