

数字赋能打造新优势

——高职院校酒店管理数字化人才培养论坛侧记

□本报记者 池沙洲

智能机器人、AI刷脸、无感入住……数字化成为酒店行业新的发展趋势。在这一发展契机下,酒店管理者却在为一件事情发愁——数字化人才的短缺。高职院校能否培养大量优质人才,拥抱住宿业数字化革命的大势?

近日,来自全国各地的44家酒店、学校、行业协会及数字科技企业在杭州成立了住宿业数字化运营校企合作联盟。该联盟以跨行业、跨地区为特点,秘书处设在浙江旅游职业学院酒店管理分院。

签约仪式结束后,一场以“数字化转型、创新驱动、科技赋能、智慧未来”为主题的发展论坛拉开了帷幕。

如今的“账房先生”要面对海量数字了

“曾经,酒店的总台总是堆放着各种各样的单据和夹子,房间钥匙保存在不同的抽屉,而现在的前台服务致力于营造生活化的场景。”北京中石基软件有限公司副总裁王敏敏预言未来酒店的样子,“在技术迭代的过程中,酒店很多传统岗位面临消失,而且技术迭代的周期变得越来越短。”

“现在大家对一家酒店的评价,不是看它的星级,更多的是看网上的图片和用户点评。”王敏敏说。

浙江用友软件有限公司数字化咨询方案中心总经理邱文敏认为:“数字化时代,企业前端的业务发生了变化,后端的经营管理、风险管理也要跟着变。”

邱文敏举例:“以前我们的后台部门叫‘账房先生’,别人把业务全部做完了,最后丢一个数据给‘账房先生’,让他拿去做账。但现在不行了,酒店手里有一大堆的数据,比如这个月有几百个订单,还有几千个会员,而且很多业务可能连单据都没有,比如客人网上下单的预付款,客人不一定会消费,随时可能会退掉,这些数字怎么去记账?”

邱文敏认识到,如今的企业不再是拉拉客户、做做生意的简单营销,而是要利用好手上的数据,看清楚这些数据到底代表什么,哪些业务是赚钱的,哪

些业务是亏钱的;哪些业务有成长性,哪些业务处在衰退期;哪些管理存在漏洞,哪些预算存在管控风险……只有如此,才能避免企业出局,即明明企业发展得很好,营业规模几百个亿,却在某一天轰然倒塌。

数字化人才需求倒逼职业教育作出改变

论坛中,上海鸿鹄信息科技有限公司CEO邹建良向大家介绍了“收益管理”的概念:“简单地说,就是在合适的时间,把合适的产品,以合适的价格,通过合适的渠道,推广销售给合适的客户。”

“但问题在于,什么是合适的,多少价格是合适的,合适的市场是怎样的?因此,我们一要做数据收集,二要做数据的分析预测,从而制订自己的销售策略,包括动态定价、动态实施。”

虽然整个行业对收益管理人才有旺盛的需求,但邹建良根据自己的调查发现,除了上海有3家学校正在实施收益管理课程,全国其他学校基本上没有开设相关课程。

问途科技与教育机构董事长黄昕透露,教育部刚刚启动了新的酒店管理专业课程标准的制定,“原来的课程内容已经过时了,现在我们希望制定出来的标准能够引领行业,其中会涉及大量新技术新应用,涉及数据的采集分析,也涉及碳中和监测评估。”

黄昕介绍,教育部在6月30日发布了新的实训教学标准,要求旅游高等院校建设数字化营销与运营实训室,深化教学改革,重塑教学形态。

“我们要培养数字化管理人才,不是只掌握了一大堆信息技术使用方法的人,他们应该具备数字化的意识,能够采集数字,分析数字,并将这种思维运用到不同的场景中,能够用数字为用户画像。”黄昕评论。

开元酒店集团互联网公司副总经理傅全勇表示,集团目前在运营的或即将开业的门店有700余家。每个企业不同阶段,有着不同的战略定义,比如早期做的是资源性驱动,到了中期会变成轻资产的模式。傅全勇预测:“未来几年,我

们应该让更多的消费者与酒店产生联动,打造以会员为中心的服务和营销体系,因此需要更多地依靠数字部门。”

数字化人才短缺背后是专业师资短缺

浙江旅游职业学院党委委员、副院长王忠林介绍,学校酒店管理分院现有教授6人、副教授17人,硕士以上学历教师占91%,有留学背景的教师占68%,“双师型”教师占95%以上。

王忠林回忆,十几年前他曾经做了一个调查,发现酒店在使用管理软件时,只用到了不到20%的功能。于是,当时任教务处长的王忠林力主开设一个新的专业,也就是后来的旅游电子商务专业。“初衷是希望学生能掌握并充分地应用酒店管理软件,让它的功能发挥到50%~70%。”

王忠林坦言,这件事最终以失败而告终,根本原因是没有这方面专业的师资。说起师资,浙江旅游职业学院酒店管理分院院长卢静怡也是一肚子苦水。“今年上半年,学院招募一名有计算机专业背景的教师,有20多人报名,应聘者中不少来自阿里、华为、海康威视、工商银行、国家电网等知名企业。我们觉得挺可喜的,就按照6:1的入围比例选了其中的6人进入下一轮面试。但当他们了解到学校教师的收入情况后,全部都放弃了。”

卢静怡希望这次校企联盟的成立能改变这一局面。她表示,“十三五”规划提出实施网络强国战略及“互联网+”行动计划,“十四五”规划提出“加快数字化发展,打造数字经济新优势”,因此,相关的课程也在紧锣密鼓地筹备中。从课程名称上就能看出变化,原有的酒店管理、景区开发与管理、餐饮管理等专业分别改名为“酒店管理与数字化运营”“智慧景区开发与管理”“餐饮智能管理”。

杭州悉点科技有限公司副总经理宋廷龄不无感慨地说道:“数字化时代是我们中国弯道超车的最好机遇,抓住数字化转型的机遇,就是抓住了最宝贵的财富。”



技能比武 争做“工匠”

近日,长兴县组织了一场新时代工匠技能大比武,来自各行各业的400余名选手围绕车工、电商、美发、工业机器人等7个项目展开角逐。

(本报通讯员 周洪峰 摄)

(紧接第1版)在正常教学日期间,学校应每天开展托管服务,托管服务结束时间原则上不早于当地正常下班时间,每天托管服务时间不少于2小时;对有特殊需要的学生,学校应提供延时托管服务。

今年7月,中办国办印发的《关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见》明确,初中学校工作日晚上可开设自习班。《实施意见》明确,我省初中晚自习服务基于学校自主、学生自愿前提开展,主要为部分确有需求的学生自主学习提供场地和条件。同时,要求非寄宿制初中学生在晚自习结束时间不得晚于20:30,并允许学生早退;寄宿制初中晚自习安排应充分保障学生寝前准备与睡眠时间。

为丰富课后服务内容,《实施意见》提出,各地可以通过鼓励教师和志愿者参与、利用校外青少年活动场所开展、探索引进非学科类教育培训机构、遴选非学科类教育培训机构并动态形成“白名单”供学校选用等形式拓宽课后服务渠道。

《实施意见》明确,学校开展课后服务应

遵循学校主导与社会参与相结合、学生自愿与主动服务相结合、教师自愿与统筹安排相结合、公益普惠与成本分担相结合、教师指导与学生自学相结合等五项原则。其中,学生自愿与主动服务相结合原则,要求课后服务不得强迫或变相强迫学生参加,充分考虑各类学生的不同实际有针对性地开展服务;教师自愿与统筹安排相结合原则,鼓励和支持教师在保质保量完成正常职责工作任务前提下自愿参与课后服务,兼顾教师实际情况,合理安排教师参加课后服务,不得强制教师参加或摊派任务。同时,学校可统筹安排教师的作息时间,实行“弹性上下班制”,保障教师必要的休息时间。

《实施意见》还明确了课后服务的经费来源、收费标准,以及参与人员的取酬。《实施意见》在明确课后服务相关要求时,特别强调要积极落实校内教学基本要求,努力提高课堂教学质量、作业管理水平,加强考试管理;在教师指导下,小学生应在校内基本完成书面作业,初中生应在校内至少完成大部分书面作业。

积极为产业转型升级和乡村振兴赋能

——宁波城市职业技术学院社会扩招工作纪实

□赵博雅

宁波海天塑机集团有限公司员工何佳,在2020年11月以后有了一个新的身份——宁波城市职业技术学院社招生。每晚2小时的在线学习,周六日的学校面授,不但没有影响工作,还将他在岗位上遇到的难题一一破解了。“我的生活从没像现在这样充实忙碌,但没有一分钟是瞎忙。”入学半年多,工作能力的快速提升让他自信满满,也对未来生活充满了新的期待。

2019年至2020年,宁波城市职院积极响应国家号召,依托园艺技术、应用电子技术等强势专业,通过社会扩招让700多人圆了大学梦。这些学生来自浙江省各行各业,年龄跨度超过40岁,从工厂一线员工到企业老总,从苗木种植大户到村支书,大家带着“知识改变命运”的信念重新走进校园,收获知识技能的同时也让学习成为一种生活方式。

“高等职业教育的未来一定是和终身教育连在一起的。当社会发展到一定阶段,终身学习会成为人们自然而然的一种生活方式。”宁波城市职院院长史习明坚信,未来,高等职业教育一定会为全社会提供一种终身教育的解决方案。基于这一理念,两年来,学校高度重视社招工作,积极整合办学资源,深入分析学情,精心设计各个培养环节,不断探索真正符合职业教育特点的教学形态和教学方式,为区域产业转型升级和乡村振兴的人才培养贡献力量。

提升技术技能,赋能产业转型升级

陶宏园是2020级“海天班”的班长,入学前已经在应用电子技术岗位上工作了近4年,一直从事简单的组装工作。通过半年的学习,如今她可以用程序熟

练操控流水线的生产,“以前我听机器的,现在机器听我的”。

2020年,宁波城市职院与海天塑机集团有限公司联合开设了“海天班”,班里47名学生都来自公司的生产一线。这些经历了层层选拔的员工对此次学习机会分外珍惜,他们利用晚上时间线上学习,周末到校内向老师面对面请教。为了减少工学矛盾,学校经常组织送教上门,把课开在海天集团的车间、实验室。“因为是全日制授课,所以含金量很高。老师悉心教,学生动力足,学得认真踏实。”集团“海天班”项目负责人陈兴说,“智能制造的大背景下,我们希望员工向数字化运维方向转型,这批学生正在朝这个方向迈进。仅仅半年,我们明显感受到了他们能力上的快速提升。”

该校教务处副处长杜恒杰介绍,学校的社招生来自各行各业,学情复杂、诉求多样。为给学生提供最优质的服务,学校前期就进行了充分调研,在此基础上根据学生的年龄、能力等实际情况划分班级,一个专业一个方案,一个群体一个对策,灵活且有针对性,做到“标准不降、形式多样”。在总体学时2500个以上、集中学习时间不少于40%的前提下,学校还根据人才培养目标设置社招生的学分获得途径。比如,鼓励他们通过承担课程讲解、实训实践指导、开设专业技能讲座等顶替相应课程学分,以此提高学生的积极性。

“班上的作业完成率、到课率都很高,我所在的班都是全勤。大家都很珍惜这个机会。”宁波市鄞州大岭农业发展有限公司员工周意达,大学毕业后进入公司从事生产管理。由于本科读的不是茶艺专业,一直在寻找机会进行系统学习。2020年,他通过高职扩招进入宁波城市职院园艺技术专业(茶艺方向)学习,很快

他就发现,学校不仅把课开在教室,也会开到茶树基地、生产车间、茶叶市场。他参与过宁波市农业农村局策划的太白山茶实践课程,观摩过紫砂大师鲁浩现场教授紫砂壶制作,聆听过浙江大学汤一的红绿茶加工讲座……课程形式和内容的丰富远远超过了他的想象。

“这样的课,学生很喜欢,对教师的挑战也很大。”旅游学院原院长祝志勇说,“面对这批有若干年实践经验的教授紫砂壶制作,聆听过浙江大学汤一的红绿茶加工讲座……课程形式和内容的丰富远远超过了他的想象。”

“这样的课,学生很喜欢,对教师的挑战也很大。”旅游学院原院长祝志勇说,“面对这批有若干年实践经验的教授紫砂壶制作,聆听过浙江大学汤一的红绿茶加工讲座……课程形式和内容的丰富远远超过了他的想象。”

培养新农村建设者,赋能乡村振兴

“毛竹两毛五斤,减掉两毛的人工成本,五分钱的生意没人做,山荒在那里怎么办?”家在农村,山多地少,怎么把山搞活是50岁的村支书麻剑飞一直在思考的问题。2019年,他走进宁波城市职院园艺技术专业社招班,希望通过学习改变村里的面貌。

园艺技术专业是学校的骨干专业、优势专业。高职扩招的第一年,计划招30人,报名人数达176人,班上近一半是村干部,还有许多苗木农场经营者来学技术。他们有着共同的目标——让乡村变美,过上好日子。

面对这些宁波新农村建设的中坚力量,学校创新“农学结合、半农半读”“工学交替、半工半读”“实训结合、现场课堂”等授课方式,让他们一边从事生产,一边还能兼顾学业。宁波四明山苗木农场负责人唐国锋回忆:“在苗圃里上课时,我就站在王志龙老师身边,看他怎么配农药。何月秋老师还告诉我树苗长到哪个阶段需要打农药。两位老师手把手教,我心里很踏实。”而最感动麻剑飞的,是“疫情期间,五六位老师从宁波赶来,到我们家门口上课”。麻剑飞介绍,除了上课,学生、老师们还常聚在村里,分享乡村治理经验,思考新农村建设的思路。

带领全村脱贫致富的奉化锦溪村“香榧书记”金忠芳,也是园艺技术专业社招班学生。锦溪村原来是市级贫困村,与学校结对后,一批批科技特派员、农村工作指导员接力走进村里,手把手教村民栽培、育苗、培育香榧新品种,把2000余亩荒山变成错落有致的致富林。如今,这里已经成为浙江省最大的香榧连片种植基地。

“在培养社招生的过程中,我们除了讲授知识,还通过结对帮助村干部解惑,提供村镇管理经验,以及信息政策的解读。比如村里提出退苗还耕等问题,很有意义,我们就会支持他们结合政策寻找解决途径。”景观生态学院院长吴立威介绍,学校已经参与了国家职业教育园林工程技术专业教学资源库的共建。由于资源丰富,平台开放,园艺技术专业的线上课程也架构在这里,学生不仅能

在这里完成本专业的全部线上课程,还能学习其他感兴趣的课程,进一步拓宽视野。遇到电脑、手机操作不熟练的情况,学院组建的“学习助理”团队还会给社招生们提供技术支持。“在校社招生交流的机会越来越多,社招生对知识的渴望,为理想奋斗的精神,也成为在校生的朋辈榜样。”吴立威说。

刘峰是2019级园艺技术专业社招班的班主任,也是2020级在校生的班主任。在他看来,社招生超强的实践能力对教师、在校生也是一种激励。“我读博士时做的是转基因研究,嫁接技术远不如他们,所以经常向他们请教,也会带普通班的学生到他们的农场学嫁接。因为是自己的学弟学妹,他们教起来很仔细,也很热情,这是在教室里很难得到的实践经验,学生说收获很大。”

如何办更有效的职业教育?在史习明看来,培养社招生的过程也是学校对职业教育的教学理念反思、探索的过程。“不论是线上,还是田间地头,我们逐步探索出了很多真正符合职业教育特点的教学形态和教学方式。同时,学校也将这些经验运用到了传统班级的教学过程中,很好地发挥了教学相长、朋辈学习的作用。”

在“海天班”的学习,让陶宏园感触颇深,除了技术上的进步,更多的是观念上的转变和对美好生活的向往。“以前眼光看得不够长远,就是眼前的工作和生活,进校之后遇到了不同行业的人,仿佛人生被点亮了。现在不是都讲终身学习吗?进社招班就是我终身学习的开始,30多年来,第一次觉得如此充实。”

