

酒店管理专业数智化能力矩阵构建 与“课证融通”路径研究

李静¹ 金一星²

(1. 黄山学院网络与信息管理中心 安徽 黄山 245021;

2. 黄山学院旅游学院 安徽 黄山 245021)

摘要: 文章立足产教融合视角, 结合行业岗位需求调研与 1+X 证书制度, 探索构建酒店管理专业数智化能力矩阵, 并拓展专业“课证融通”路径。酒店管理专业数智化能力矩阵应包含数字基础素养、智能系统应用、数据分析与运营决策 3 个层级, “课证融通”路径则需要从学分互认、课程模块对接和优化两个层面协同推进, 以提升育人效果, 助力酒店业更好地发展。

关键词: 酒店管理专业; 数智化; 能力矩阵; “课证融通”; 产教融合

Research on the Construction of Digital-Intelligent Competency Matrix and Curriculum-Certificate Integration Path for Hotel Management Major

Jing Li¹ Yixing Jin²

(1. Network and Information Management Center, Huangshan University Huangshan Anhui 245021;

2. School of Tourism, Huangshan University Huangshan Anhui 245021)

ABSTRACT: From the perspective of industry-education integration, this paper integrates industry job requirement surveys with the 1+X certificate system to construct a digital-intelligent competency matrix for the Hotel Management major and to expand the path for curriculum-certificate integration. The proposed competency matrix comprises three progressive levels: digital foundational literacy, intelligent system application, and data analysis and operational decision-making. Additionally, achieving effective curriculum-certificate integration necessitates synergistic efforts in two key areas: credit mutual recognition, and the alignment and optimization of curriculum modules. Ultimately, this framework aims to improve educational effectiveness and drive the high-quality development of the hotel industry.

KEYWORDS: Hotel management major; Digital intelligent; Competency matrix; “Curriculum-certificate integration”; Industry-education integration

随着数字经济深度赋能酒店业数智化转型, 相关人才需求从传统服务型向兼具运营逻辑、数据分析、创新思维的复合型人才转变。目前, 酒店业数智化人才缺口持续扩大, 行业招工难与专业毕业生

就业难的问题并存, 根源在于高校人才培养与产业数智化需求脱节。基于产教融合视角, 本文构建酒店管理专业数智化能力矩阵, 探索该专业的“课证融通”路径, 为高校酒店管理专业的数智化升级提

收稿日期: 2026-06-05

作者简介: 李静 (1982—), 女, 硕士, 黄山学院网络与信息管理中心工程师, 研究方向为集成信息系统; 金一星 (1982—), 男, 博士, 黄山学院旅游学院副教授, 研究方向为组织行为与领导力。

注: 本文系 2024 年度安徽省教育厅教育教学改革研究重点项目“数字经济背景下地方应用型高校酒店管理专业‘数智化’人才培养模式创新研究”(2024jyxm0410)、2024 年度安徽省教育厅传统专业改造提升项目“酒店管理专业改造提升项目”(2024zygzts103)、2024 年度安徽省高校人文社科研究重点项目“社会协同作用下‘大黄山’区域文旅人才生态体系的构建研究”(2024AH053271) 研究成果。

供实践方案。

一、酒店业数智化转型对人才能力的新要求

（一）从数智化到数智化的转变

数字化的核心在于以数据为驱动，重塑业务流程、运营模式和价值创造方式；数智化则进一步要求系统具备智能决策能力，能够基于数据自主学习、预测和优化。传统酒店上线 PMS、对接 OTA 渠道，展现出信息化发展趋势；而当下酒店业开始部署智能收益管理系统，依托动态定价算法实时调整房价，借助生成式 AI 完成客户问询、个性化推荐与投诉响应，进入数智化发展时代。这一转变意味着酒店业对人才的需求结构发生了变化，大量重复性、流程化的工作被系统接管，并且在数据解读、跨系统协同、场景化决策工作中展现出显著应用价值。

（二）行业岗位的新需求

为顺应数智化发展趋势，近年来头部酒店企业开始对招聘要求进行相应的调整。华住集团围绕智慧酒店运营推出的人才培养框架，强调员工应具备酒店数智化运营的基本素养，包括智能设备运维、场景化服务设计、客户需求预判等。万豪、洲际等国际集团则将“懂数据、会用工具”列为前厅、营销岗位的基本要求。从政策层面看，国务院《“十四五”旅游业发展规划》明确提出：“加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游，深化‘互联网+旅游’，扩大新技术场景应用。”^[1]这一目标的落地最终要通过人来完成。目前，酒店业需要的人才大致可分为三类：一是熟悉智能服务系统的一线运营人员，能够在前厅、客房、餐饮等场景中操作智能终端、处理数据反馈信息；二是具备数据分析能力的中层管理人员，能从经营数据中发现问题并形成干预方案；三是具备数智化项目推动能力的部门负责人，能识别新技术的应用机遇并主导落地。这三类人才虽然职位等级不同，但都不再是传统意义上的服务人员，而是具备明显技术属性的复合型人才。

二、酒店管理专业培养体系的薄弱环节

目前，一些高校酒店管理专业的课程体系仍以前厅、客房、餐饮、人力资源等传统模块为主，数字技术类课程往往以选修课形式存在，而且停留在信息化基础应用层面，缺少与酒店具体场景的深度结合。从已有相关研究与教学实践来看，针对酒店管理专业数智化课程改革的探讨往往停留在“增设课程”的增量思路，缺少从能力角度出发逆向构

建课程体系的系统化设计。这种贴片式改造的局限在于，新增课程之间缺乏内在联系，学生在学习后难以将知识整合起来解决真实问题。更深层的问题是课程内容更新的速度远跟不上技术迭代的速度^[2]。自 2023 以来，生成式 AI 逐渐在酒店运营中实现应用，但目前将相关内容纳入酒店管理专业教学培养方案的高校仍较少，课程评价也往往沿用闭卷考试方式，这与酒店业强调的项目交付能力培养之间存在错位。

三、酒店管理专业数智化能力矩阵相关概述

（一）构建逻辑

能力矩阵不是简单的能力清单，而是一个有结构、有层级、与岗位对应的能力图谱。从产教融合视角来看，构建数智化能力矩阵至少要满足三个条件：一是与产业岗位标准有清晰的对应关系；二是覆盖从基础到高阶的产业全链条；三是具备一定的弹性，能够随技术演进作出调整。

（二）层级结构

第一层为数字基础素养层。这一层对应酒店一线运营岗位的基本能力要求，包括对 PMS、CRS、CRM 等常见酒店信息系统的熟练使用，对线上线下融合服务流程的掌握，以及掌握基本的数字工具使用能力，如办公自动化、协作办公软件、数据可视化基础等。这一层的能力要求虽然不高，但却是其他能力得以发挥的基础。

第二层为智能系统应用层。这一层对应中层岗位需求，要求学生能够在具体业务场景中调用智能系统并解读其输出，具体包括智能收益管理系统的操作与策略调整，CRM 中的画像分析与精准营销，智能客房系统的运维基础，以及生成式 AI 工具在客服、营销文案、培训内容生成等场景中的应用。与第一层相比，这一层强调“用得对”，要求学生不仅会使用数智化系统，还要理解系统的逻辑边界，明确什么时候可以依赖系统输出、什么时候需要人工干预。

第三层为数据分析与运营决策层。这一层对应部门负责人或储备管理岗位，要求学生具备基于数据提出运营改进方案的能力。其核心内容包括基于 Python、Excel 等工具的数据清洗与基础分析、酒店常见经营指标的诊断逻辑思维、A/B 测试等基础实验设计方法应用，以及从立项到评估的数智化项目全流程运作能力。这一层是培养“懂业务的数据人”或“懂数据的业务人”的关键。需要说明的是，该层的培养重点在于让学生在面对酒店业务问题时，能够选择合适的指标，读懂分析结果，并据此作出

合理判断。

四、酒店管理专业数智化能力矩阵构建与“课证融通”路径

“课证融通”是连接数智化能力矩阵与课程体系的“桥梁”。高校可推行 1+X 证书制度，将证书学习成果计入学生学分，达到要求的学生可免修相应课程。这为高校酒店管理专业数智化能力矩阵构建提供了制度空间。

（一）建立学分互认机制

学分互认是“课证融通”最直接的体现，但也是最容易流于形式的环节。常见的做法是将获取的证书简单等同于若干学分，学生通过考试即可获得学分，而学校在课程教学上不作相应调整。较为合理的做法是建立模块化“课证融通”机制，将证书考查的能力点拆解为若干模块，使其与课程培养方案中相应的课程模块逐一对应，学生学完所有模块内容并通过证书考核，则可同时获得课程学分与职业认证^[3]。

（二）对接和优化课程模块

以华住现代酒店服务质量管理职业技能等级证书为例，其考核内容覆盖服务设计、服务标准化、服务营销、交付与管控、督导与培训五个方面。这意味着需要对传统的前厅服务、客房管理、餐饮服务等课程进行重新设计，将数智化运营内容融入其中。

可设置三类课程模块：一是嵌入式模块，将数字化工具的使用嵌入酒店管理专业课程，如在前厅运营课程中嵌入智能入住系统操作内容；二是专题式模块，集中讲授某一类数智化技能，如酒店数据分析技术、生成式 AI 在酒店营销中的应用等；三是项目式模块，以企业真实问题为载体，让学生在跨学期项目中综合应用所学知识。

五、酒店管理专业数智化能力矩阵构建与“课证融通”路径的保障机制

一是产教融合基地的支撑。仅依靠高校校内实训基地无法满足酒店管理专业实训所需的真实数据

与场景，因此高校需要与本地酒店企业建立稳定的合作机制，实现脱敏运营数据共享，建立岗位实习通道。二是师资能力的同步提升。教师若缺少相关职业资格证书以及企业实践经历，将难以胜任融合后的课程教学工作。可推行教师先取证、再上岗机制，同时引入行业兼职教师承担部分实操课程教学工作，并通过暑期挂职、横向课题等形式让校内教师持续接触行业一线^[4]。三是课程内容的动态更新机制。高校可组织酒店管理专业教研团队与合作酒店每年联合召开一次专业课程审议会，根据行业最新实践趋势调整教学内容，避免课程更新滞后于新技术发展。

综上所述，产教融合不是将企业的资源简单引入高校，而是从根本上重构教育与产业之间的关系。本文围绕酒店管理专业的数智化转型展开研究，构建数智化能力矩阵，并提出与之配套的“课证融通”路径，以为同类高校酒店管理专业改革提供实践参考。

参考文献：

- [1] 国务院关于印发“十四五”旅游业发展规划的通知[EB/OL]. (2022-01-20) [2026-06-15]. https://www.gov.cn/zhengce/content/2022-01/20/content_5669468.htm?ddtab=true.
- [2] 王宏兰. 数字经济时代高职酒店专业复合人才培养改革路径探索[J]. 经济师, 2025 (8): 170-171.
- [3] 王倩, 陈志兵. “岗课赛证”融通视角下数字赋能酒店管理与数字化运营专业人才培养创新[J]. 广西职业技术学院学报, 2026 (1): 21-25.
- [4] 玉雪, 干莉娜. 基于“三种能力”人才培养模式的构建与实施：以高职酒店管理与数字化运营专业为例[J]. 知识经济, 2025 (30): 140-143, 148.

版权 © 2026 归作者及香港致源出版有限公司所有。

本刊遵循知识共享署名 - 非商业性使用 4.0 国际许可协议 (CC BY-NC 4.0) 开放获取。

详情请参阅：<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

