

Application of Virtual Simulation Technology in the Professional Teaching of Hotel Management — Taking the Practical Training Teaching of Hotel Front Office and Room Management Course as an Example

Jiao Chen Feifei Ye

Hunan Institute of Applied Technology, Changde, Hunan, 415100, China

Abstract

In the era of “Internet +”, China’s hotel industry has also ushered in unprecedented development opportunities and challenges. However, only by innovating the traditional hotel management mode, introducing the “Internet + hotel” management mode, and improving the ability of the hotel management to adapt to the “Internet +” era, can we continuously improve the service skills of the hotel industry and promote the stable and healthy development of the hotel industry. Schools are the main places for outputting talents for the hotel industry. Applying virtual simulation technology to the teaching process of hotel management in schools plays an extremely important role in improving the quality of teaching in hotel management and cultivating core competencies in hotel management. Based on this, this paper focuses on the hotel front hall and room management course training teaching as an example, for the application of virtual simulation technology in the hotel management professional teaching, for reference.

Keywords

hotel management; hotel front office and room management; practical training teaching

虚拟仿真技术在酒店管理专业教学中的应用——以酒店前厅与客房管理课程实训教学为例

陈娇 叶飞飞

湖南应用技术学院，中国·湖南常德415100

摘要

在“互联网+”时代下，中国酒店行业也迎来了前所未有的发展机遇与挑战。但是，只有对传统的酒店管理模式进行创新，引入“互联网+酒店”管理模式，提高酒店管理对“互联网+”时代的适应能力，才能够持续提高酒店行业的服务技能，促进酒店行业的稳定健康发展。学校是为酒店行业输出人才的主要场所，将虚拟仿真技术应用到学校的酒店管理专业教学过程中，在提高酒店管理专业教学质量，培养酒店管理专业核心素养等方面发挥着极为重要的作用。基于此，论文重点以酒店前厅与客房管理课程实训教学为例，针对虚拟仿真技术在酒店管理专业教学中的应用进行了详细的分析，以供参考。

关键词

酒店管理；酒店前厅与客房管理；实训教学

1 引言

在信息技术不断升级与发展的今天，虚拟仿真技术等数字技术也已经开始渗透到学校教育领域当中，实现了教育的泛在化与智能化。在酒店管理专业教学中，虚拟仿真技

术的应用使得教育场景和场所不再受到学校和课堂的局限，使得教育资源与内容不再受到课本的局限，使得教育方式不再受到讲台的局限。但是，要想将虚拟仿真技术的应用优势充分发挥出来，从整体上提高酒店管理专业教学质量，促进酒店管理专业人才的进一步发展，还需要进行更为深入的探究。

【课题项目】2023年湖南应用技术学院教改课题“《酒店前厅与客房管理》ASSURE虚拟仿真实训教学设计研究”（项目编号：HYJG-2023046）。

【作者简介】陈娇（1989-），女，中国湖南常德人，硕士，副教授，从事教育教学管理、旅游管理研究。

2 虚拟仿真技术的概述

虚拟仿真技术，其实就是一种通过三维虚拟环境设置，对现实世界中的各种场景与操作工程进行模拟的技术^[1]。最初的虚拟仿真技术，只有简单的模拟功能。而在计算机图形

学、人工智能技术等科学技术的大力支持下,现阶段的仿真技术不仅可以进行各种真实场景的模拟,还可以保证模拟效果的逼真性与交互性。

与传统的教学模式相比,应用了虚拟仿真技术的教学过程不再受到时间、空间、讲台等条件的限制,还提升了学生学习体验的生动性与直观性。例如,在酒店前厅与客房管理的实训教学过程中,受到场地、设备、人员等因素的限制,学校并不能将社会上各酒店中最真实的运营环境模拟出来,最终的实训效果也难以保证。而运用虚拟仿真技术,则能够有效解决这一问题,不仅能够为学生创造一个极为逼真的酒店运营环境,还可以让学生在模拟环境中进行各种操作和训练,直至掌握酒店前厅与客房管理的核心知识与技能,实训效果更有保证^[2]。另外,虚拟仿真技术的应用,还能够针对学生的实训情况予以及时的反馈和评估,让学生在第一时间了解到自己在实训活动中的不足之处,并予以改正,为实现学习效率与学习质量的提高。图1为一种虚拟仿真实训教学模式。

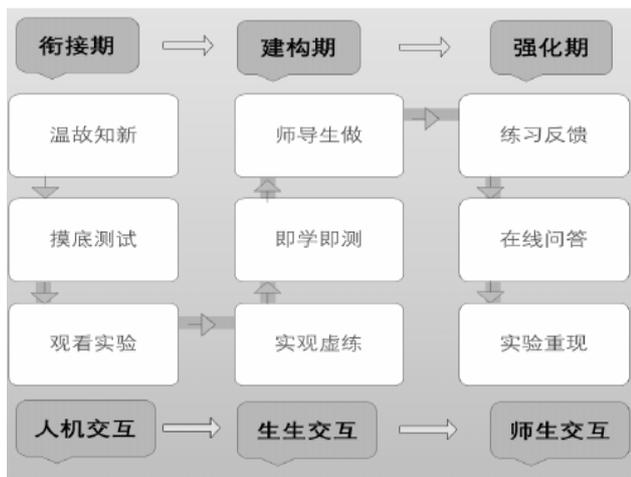


图1 一种虚拟仿真实训教学模式

3 酒店管理专业教学现状

中国的各大酒店为了更好地顺应时代的发展,都对店内的技术与管理模式进行了持续的升级和完善。但是,学校酒店管理专业的实训室却因为经费不足、场地有限、人员较少等原因没有跟上时代的发展。在这种情况下,酒店管理专业的实训教学显得异常枯燥、乏味,仅涉及常规的技能训练,无法涵盖酒店服务流程的优化以及数据分析技术的应用。学生在完成所有的实训课程之后,也不能适应酒店的实际运营管理需求。虽然学校也会为酒店管理专业的学生提供了酒店实训的机会,以强化学生的实践能力^[3]。但是,由于这些学生没有工作经验,所以酒店管理者只能将其安排到基层去锻炼。在这种情况下,学生很难积累与酒店管理有关的工作经验。而且,很多学生片面地认为,酒店管理专业的出路就是在酒店“端盘子”,所以并不愿意选择酒店管理专业。学校

招收到的酒店管理专业学生数量较少,也就很难为酒店企业培养出足够数量的优秀酒店管理专业人才。在这种情况下,将虚拟仿真技术应用到酒店管理专业教学当中,表现出了明显的紧迫性与必要性。

4 虚拟仿真技术在酒店管理专业教学中的应用策略

4.1 模拟酒店前厅与客房管理的框架与流程

利用虚拟仿真技术,对酒店前厅的职责,如预定流程、礼宾流程等场景进行创设,对酒店房客预定过程中可能出现的各种意外情况进行模拟,然后让学生在虚拟的场景中完成各种任务,并对其中出现的突发意外情况进行处理。虚拟平台可以对每一位学生在实训中的表现进行记录、存储,为学生后续的复习与总结提供支持^[4]。总而言之,在应用虚拟仿真技术的过程中,不仅要确保覆盖到所有酒店前厅与客房管理中的流程,还要保证模拟场景的真实性、形象性与具体性。只有这样,才能够让学生更加全面、细致地了解酒店前期与客房管理的各个方面,并对日常教学中的理论知识有一个深刻的体会。

4.2 模拟酒店前厅与客房管理中相对成熟的环节

为了保证酒店前厅与客房管理的实训教学效果,需要对现实世界中酒店前厅与客房管理中相对成熟的环节进行重点模拟、集中模拟。例如,酒店前厅的预订管理工作中,就涉及接受预订环节、确认预定环节、核对预定环节和取消预订环节。而利用虚拟仿真技术,对这些环节进行集中式模拟,就可以让学生在接受实训训练的过程中,对客户对各种预订需求进行妥善的处理,并对酒店客房的预订流程有一个全面的了解。同时,对酒店客房预订过程中可能出现的突发情况进行妥善的处理,使学生的实践能力与问题解决能力得到提升。而教师也可以根据虚拟仿真技术的反馈,了解学生对相关知识点与技能的掌握情况,保证后续教学计划的制定与调整的合理性。

4.3 鼓励学生参与虚拟仿真流程

对虚拟仿真技术进行合理的应用,虽然能够为学生创设逼真的酒店管理场景,但是当学生真正参与到酒店管理中的时候,依然会出现各种各样的问题。在酒店管理中,最重要的是前厅管理与客房管理^[5]。其中,客房管理的复杂性更高,要求更精细。因为酒店的客房问题可能是多方面的。利用虚拟仿真技术,让学生参与到从客户接待、客房预订、客房入住到退房的全过程,可以让学生对酒店管理有一个整体性认识。

4.4 加强与酒店的合作

在酒店前厅与客房管理实训教学过程中,教师还需要为学生安排大量的酒店实习机会,让学生在实习过程中,观察实际工作与虚拟场景中的差别。另外,教师还可以与合作酒店取得联系,在合适的时间段内获取酒店的实时运营视

频。这样,既可以让学生更加直观地体会到酒店管理的严谨性,帮助学生积累实践素材,还可以让学生充分意识到虚拟场景与真实场景之间的差异,加深学生对酒店管理的体会。

5 虚拟仿真技术在酒店管理专业教学中的应用注意事项

5.1 创设多情景实训教学环境

在现代化信息教学过程中,虚拟仿真技术的应用备受关注。为了提高酒店管理专业教学质量,在应用虚拟仿真技术的时候,需要为学生创设多种不同的教学场景,并通过动态化演示方式夯实学生的理论基础,通过交互式操作强化学生的课程技能,通过多主体多维度教学评价对学生的不良学习行为进行纠正。例如,在酒店管理专业的实训教学中,虚拟仿真技术的应用就可以创设以下四类场景,满足学生的实训学习需求:第一,酒店介绍、酒店前厅接待场景;第二,客房预订—入住—退房场景;第三,酒店操作系统使用场景;第四,不同入住客户管理场景等^[6]。在这样的场景下进行实训操作,可以让学生对酒店前厅与客房管理的工作要点有一个准确的把握和直观的感知。另外,在应用虚拟仿真技术的时候,还可以为学生创设更为特殊的实训教学场景,如残疾人客户服务场景、家庭娱乐客户服务场景、顶级VIP客户接待场景等,让酒店管理专业的实训教学更加完善。

5.2 创新传统教学模式

传统的酒店管理专业教学以“教师在讲台上讲,学生在台下记笔记”为主,理论性较强,实践性较弱,学生虽然能够记忆大量的理论知识,但是却无法获得实践技能的提升以及情感态度价值观的优化。这种机械化的教学模式,无论是教师,还是学生,都没有表现出较强的积极性。所以,在应用虚拟仿真技术的时候,需要重点利用现代化信息技术的优势,对学生的学习兴趣进行刺激,确保在遵循职业教育发展规律的基础上,最大限度地提高学生的专业素养与实践技能,帮助学生成长为与时俱进的酒店管理专业人才。

首先,对学生的课堂主体地位进行了充分的强调,通过3D动画形式,将现阶段最前沿、最真实的酒店内部现状展示在学生面前,并通过知识自测模块,让学生了解到自己在学习过程中的不足之处。同时,利用虚拟仿真技术中的几

十种交互式操作,加深学生对相关知识和实践技能的理解与掌握,并为学生生成一对一的学习报告和个性化的教学分析,帮助学生进行自我提升^[7]。其次,保证学生评价的多元化。因为虚拟平台会将学生的整个学习过程记录下来,并通过过程性评价与终结性评价等方式的应用,对学生的错误学习行为进行纠正,对学生的正确学习行为进行肯定。最后,实现理论与实践的有机融合。缩短理论教学时间,增加实践教学时间,整个教学过程以探究性学习、协作式学习、问题讨论式学习为主,能够持续提高学生的实践操作能力。

6 结语

综上所述,在酒店管理专业中,虚拟仿真技术的应用具有十分重要的意义,不仅让学校的酒店管理专业教学突破了时间、空间、课堂等方面的限制,还让虚拟教育的泛在化成为现实。但是,结合当前酒店管理专业教学的现状,要想将虚拟仿真技术的应用优势充分发挥出来,不仅要模拟酒店前厅与客房管理的框架与流程,酒店前厅与客房管理中相对成熟的环节,还要鼓励学生参与虚拟仿真流程,加强与酒店的合作。与此同时,还需要创设多情景实训教学环境,创新传统教学模式。

参考文献

- [1] 朱惠娟,马卫,王禄杰,等.酒店管理虚拟仿真实验的设计与实现[J].电脑知识与技术,2023,19(36):77-79.
- [2] 黄聿明.虚拟仿真技术在酒店管理实践教学中的应用研究——以桂林旅游学院大住宿业新业态研究体验中心为例[J].区域治理,2021(9):233-234.
- [3] 郭贵荣.新文科背景下虚拟仿真技术在酒店管理实践教学中的应用[J].内蒙古煤炭经济,2021(3):219-220.
- [4] 夏保国,邓毅,靳延安,等.酒店虚拟仿真教学资源平台的开发与实现[J].湖北经济学院学报(人文社会科学版),2021,18(10):147-150.
- [5] 武汉亿维达信息科技有限公司.基于虚拟现实技术的酒店管理专业教学管理平台系统:CN201610980181.8[P].2018-05-25.
- [6] 梁慧,邓毅,夏保国,等.基于在线虚拟仿真技术的应用型本科课程混合式教学改革探索[J].湖北经济学院学报(人文社会科学版),2021,18(11):151-153.
- [7] 徐悦悦.中职《前厅服务与管理》ASSURE虚拟仿真实训教学设计研究[D].济南:山东师范大学,2023.