

2022 年全国旅游院校酒店管理与数字化运营专业 师资培训班学员手册

（以正式报到后领取的版本为准）

主办单位：中国旅游协会旅游教育分会

承办单位：上海杉达学院管理学院

2022 年 8 月 22 日-8 月 28 日

中国·上海

一、培训目标与承办院校简介

由中国旅游协会旅游教育分会主办，上海杉达学院管理学院承办的 2022 年全国旅游院校酒店管理与数字化运营专业师资培训班定于 2022 年 8 月 22 日-8 月 28 日在上海浦东新区举办。

数智经济时代，以互联网、大数据、云计算、人工智能、共享经济为代表的新兴信息的迭代，产业数智化快速发展对院校人才培养与校企合作等内容建设提出了新要求、新方向、新期待。数字经济发展速度之快、辐射范围之广、影响程度之深前所未有，正在成为重组全球要素资源、重塑全球经济结构、改变全球竞争格局的关键力量。根据国家深化教育教学改革制度的要求，三教改革、信息技术与教育教学深度融合，传统专业数字化升级改造成为本科院校和高等职业院校的重点工作。高等职业教育的“酒店管理”专业更名为“酒店管理与数字化运营”专业。越来越多的本科院校开始调整人才培养方案，以数字旅游、数字文旅作为新的人才培养方向。本次培训旨在顺应数字化时代发展需要，以新发展理念促进酒店数字化转型，提升酒店管理专业教学师资的数字素养，助推酒店数字化的应用实践与教学研究，助力校企合作产学研融合，实现共创共建共融共赢。

上海杉达学院是较早开展数字化旅游人才培养的院校之一，并成立了上海市级重点现代产业学院-“现代智慧服务产业学院”。2020 年底，学院建立了旅游大数据研究中心和酒店数字营销仿真教学实验室，从课程、教学方法等方面满足了旅游院校数字化运营课程的教学条件。在旅游及酒店数字化运营专业方向的建设上，上海杉达学院充分发挥在高等院校师资培训上积累的丰富经验，坚持“应用为王，服务至上”，根据旅游高等教育新型人才培养要求以及高等职业教育改革要求进行师资培训基地的建设。先行先试，进行教育数字化建设推

广与应用探索。

培训团队师资由旅游院校资深专业教授和行业富有实战经验的专家组成，团队成员的遴选注重学科背景的多元性、知识结构的全面性、专业方向的针对性、理论与实践的结合性等方面，构建一支理论水平高，实践经验丰富，具有国家战略视角又符合我国旅游业发展、酒店管理与数字化运营等前瞻性技术研究的专业培训团队。

本次师资培训班由中国旅游协会旅游教育分会主办、上海杉达学院管理学院承办。

上海杉达学院是在上海浦东开发开放的背景下，于 1992 年 6 月由上海交通大学、北京大学、清华大学部分教授发起创办的全日制民办大学。1992 年 8 月，经上海市高等教育局批准筹办，校名为“杉达大学”，并于当年秋季面向全国招生；2002 年 3 月，经国家教育部批准设置为全日制普通本科院校，校名为“上海杉达学院”，是上海市第一所本科民办高校（非盈利、社会力量办学）。目前有在校生 15000 余人，教职员工 8 百余人。



上海杉达学院管理学院下设旅游管理、酒店管理、食品营养与安全、劳动与社会保障、人力资源管理 5 个本科专业和旅游管理（会展策划与管理）、酒店管理（高级管家）2 个专业方向，并设有“双语、双学位、本硕连读”等中外合作教育项目。学院还设有校企合作交流中心、国际交流中心、旅游与酒店管理实验教学中心等。管理学院在校生规模 2300 余人，专职专任教师 80 余人，高级职称教师占 45%，具有博士学位教师占 55%，为上海市“五四”先进集体、上海市“三八”红旗集体。

学院致力于复合型、应用型人才培养，秉承知行合一、勤学创新的理念与精神。聚焦学科专业建设，培育交叉复合型人才；推进实践教学改革、国际合作办学，通过产教研融合和应用型创新来打造特色，树立品牌，努力成长为上海乃至国内同类高校中一流的、获得国际广泛认可的新型优质学院。

学院积极推进“1+M+N”人才培养模式改革，借助学院内各大学专业特色，文理工学科交叉融合，创新数字化课程体系，培养学生的数字素养。在掌握专业知识和技术的同时，兼具应对未来发展的跨专业迁移能力，着眼于学生毕业后适应社会变化的终身发展。学院还建成有国内领先的“知行合一、真实场景”酒店管理和旅游管理专业实验教学中心和数字化产业学院。

学院注重校企合作、产教融合、国际交流，以培养高素质应用型人才为目标。与荷兰国际管家学院合作，开设有全国第一个国际管家本科课程。目前，学院是上海市“新文科”建设试点，酒店管理是上海市应用型本科试点建设专业、酒店管理和旅游管理是上海市一流本科建设专业。学院毕业生历年就业率在95%以上。学生在各类全国、地区、行业学科竞赛中，表现出色。人民日报、学习强国、中国旅游报、上海教育等众多媒体均有专题报道。

二、培训守则

为建立良好的教学秩序，确保教学效果，特制定如下管理要求，请各位学员自觉遵守。

- 1、严格遵守培训日程安排，请勿迟到早退；
- 2、提前进入课堂，做好听课准备；
- 3、听课请将手机调至静音状态，请勿在课堂中接听电话；

4、请勿在课堂上随意见论、喧哗走动、随意进出；

5、不得无故缺课，如有特殊原因需请假，应提前向班主任报备，缺勤三分之一以上将无法获得证书；

6、进出校园请按照学校防疫要求严格执行，妥善保管随身贵重物品，参训期间注意安全。

7、本次培训所用课件、资料等，若有需要请课后与班主任联系，切勿当面索要。

请全体学员务必严格遵守以上要求，违反规定者将给予警告直至取消培训资格，并将相应情况反馈至学员所在院校。

三、防疫要求

因本次培训设在学校内，根据上海及学校相关防疫要求，以下事项敬请遵守：

1、中高风险地区所在城市人员不能进校；

2、进校人员需要提供入校前 48 小时核酸检测阴性报告+14 天行程码绿码+健康码绿码，每天测体温、进行抗原检测；

3、所有参培人员在培训期间应做好个人防护，在途中和密闭公共场所应科学合理佩戴口罩并随身携带备用口罩；

4、上述疫情防控要求，随上海疫情防控政策的变化动态调整，具体情况届时另行通知。

四、培训目的与内容

1、培训目的

顺应数字化时代发展的需要，根据三教改革、信息技术与教育教学深度融合的要求，使参培人员深入了解数字化时代教育与业态发展

趋势、尽情分享数字化专业课程教学方法与实践、熟练掌握新媒体营销技术与方法，着力提高参培人员的数字素养和综合能力。

2、培训内容

◆ 专题讲座

- (1) 《数字科技赋能文旅产业发展》（马勇教授/博导）
- (2) 《培养数字化应用技术人才的探索与实践》（陈瑛教授）
- (3) 《旅游教育的数字化转型》（朱承强教授）

◆ 数字化运营课程

- (1) 《〈基于数字化运营的酒店客户关系管理〉课程教学内容与教学实践》（黄昕博士）
- (2) 《酒店数字营销课程设计与教学演示》（苑炳慧教授）
- (3) 《酒店新媒体营销及实战演练》（刘江贤副会长/王歧津总经理）
- (4) 《酒店收益管理课程内容及教学演示》（朱承强教授）
- (5) 《酒店 HR 数智化管理》（陈国峰教育顾问）

◆ 教学实验室考察与交流

- (1) 上海大数据中心考察与交流
- (2) 杉达学院酒店管理专业实验教学中心考察与交流
- (3) 杉达学院旅游管理专业实验教学中心考察与交流
- (4) 数字化厨房与冬奥会“味霸”炒菜机器人考察及体验

五、培训特色

- 1、旅游与酒店数字化实验教学中心“沉浸式”体验教学。
- 2、国家级教学名师、行业实战专家相结合的“双师”结构师资团队。
- 3、数字化教学场景下的课堂教学范式和交流、研讨。
- 4、数字化运营实验教学中心的建设理念与经验分享。

六、培训日程

日期 (星期)	时间	课程/活动	主讲/主持	地点
8月22日 (周一)	下午	报到（杉达学院金海校区）	陈维勇主任 林梧桐副主任	管理学院
8月23日 (周二)	9:00-9:30	开班典礼：领导致辞	刘莉莉秘书长 陈以一校长	上海杉达学院旅游与 酒店数字化产业学院 多功能教室
	9:30-10:10	专题讲座(1): 数字科技赋能文旅产业发展	马勇教授/博导	
	10:10-10:30	合影		
	10:30-12:00	专题讲座(2): 培养数字化应用技术人才的 探索与实践	陈瑛教授	
	14:00-17:00	专题讲座(3): 旅游教育的数字化转型	朱承强教授	
8月24日 (周三)	9:00-12:00	数字化运营课程之一: 〈基于数字化运营的酒店客户 关系管理〉课程教学内容与 教学实践	黄昕博士	上海杉达学院旅游与 酒店数字化产业学院 数字营销实验室
	14:00-17:00	数字化运营课程之二: 酒店数字化营销课程设计与 教学演示	苑炳慧教授	
8月25日 (周四)	8:30-17:30	上海杉达学院嘉善校区旅游与酒店管理专业实验教学中心考察交流 1. 上海杉达学院酒店管理专业实验教学中心考察与现场体验 2. 上海杉达学院旅游管理专业实验教学中心考察与现场体验 3. 数字化厨房与冬奥会“味霸”炒菜机器人考察及体验 4. 校企合作数字化管理与运营实验室建设经验分享		
8月26日 (周五)	9:00-12:00	数字化运营课程之三: 酒店新媒体营销及实战演练	刘江贤副会长 王歧津总经理	上海杉达学旅游与酒 店数字化产业学院多 功能教室
	14:00-17:00	上海大数据中心考察		
8月27日 (周六)	9:00-12:00	数字化运营课程之四: 酒店收益管理课程内容及 教学演示	朱承强教授	上海杉达学院旅游与 酒店数字化产业学院 多功能教室
	14:00-17:00	数字化运营课程之五: 酒店HR数智化管理/结业仪式	陈国峰顾问 /院校领导	
8月28日 (周日)	12:00-	返程	陈维勇主任 林梧桐副主任	

七、师资队伍

（一）顾问

◆ 陈以一，工学博士、教授、博士生导师。原同济大学常务副校长，现任上海杉达学院校长、董事，从事高教管理工作和研究数十年。教育部和上海市审核评估专家和工程专业认证专家，国家级教学团队、国家级精品课程负责人。

◆ 保继刚，教授，教育部长江学者特聘教授，博士生导师，中山大学旅游学院创院院长。联合国世界旅游组织旅游可持续发展管理与监测中心主任、中山大学旅游发展与规划研究中心主任、中山大学旅游学院学术委员会主任。兼任联合国世界旅游组织专家委员会委员、国际旅游研究院第二副主席、国务院学位委员会第七届学科评议组地理学组专家委员、中国地理学会副理事长、中国旅游协会副会长、中国旅游协会旅游教育分会会长。

◆ 刘莉莉，中国旅游协会旅游教育分会秘书长

（二）授课教师

◆ 马 勇

湖北大学旅游发展研究院院长，教授、博导，中组部国家高层次人才“特殊支持计划”领军人才，兼任教育部旅游管理类专业教学指导委员会副主任，湖北省高等院校旅游管理类专业教学指导委员会主任，湖北省旅游学会会长。长期从事旅游管理教学研究与改革，是国家级一流专业、一流本科课程、特色专业建设点、本科专业综合改革试点、人才培养模式试验区、教学团队等多个项目的负责人，“全国教材建设先进个人”称号获得者，曾获国家级教学成果二等奖、湖北省教学成果一等奖等多项教学奖励。深耕教材建设多年，先后主编了

包括国家级规划教材《旅游规划与开发》、《旅游接待业》、《旅游概论》、《酒店管理概论》等在内教材 20 余部，在全国 500 余所旅游院校中广泛使用。

◆ 陈 瑛

教授、博士，上海杉达学院信息科学与技术学院院长、全国高校人工智能与大数据创新联盟理事、高校人工智能大数据区块链教育教学突出贡献奖获得者、上海市教育系统巾帼建功标兵、上海市三八红旗手。

◆ 朱承强

教授，国家级教学名师、《酒店管理》国家级精品课程负责人。上海市先进教育工作者、全国旅游系统先进工作者、首届中国旅游教育突出贡献人物。曾任上海师范大学旅游学院副院长、上海旅游高等专科学校副校长，现任上海杉达学院管理学院院长。兼任上海市旅游饭店星级评定委员会委员、全国应用技术大学联盟酒店管理专业协作会副理事长、教育部酒店及泛服务业中外人文交流研究院副理事长、人社部《中华人民共和国职业分类大典》专家委员会委员。教育部全国职业院校技能大赛酒店服务赛项专家组组长、全国首届“数字化人才—收益管理大赛”专家组组长、全国旅游院校服务技能大赛总裁判长。

◆ 黄 昕

博士，问途科技与教育机构创始人，ApacCHRIE 亚太酒店餐饮旅游教育协会理事及中国代表，美国饭店协会教育学院“注册饭店教育导师 CHE”，美国饭店协会教育学院“注册饭店职业经理人 CHA”，酒店业知名数字营销培训导师，澳门城市大学研究生导师，香港理工大学行业导师，广东海洋大学数字旅游实验室主任。长期从事酒店及

旅游业数字营销技术开发和相关研究工作，包括社交媒体营销、大数据营销、营销自动化、全触点营销和社会化客户关系管理等。

◆ 苑炳慧

教授，现任上海杉达学院管理学院副院长，“上海市育才奖”获得者，上海市旅游与酒店新文科研究与改革项目负责人。“酒店管理”上海市级应用型本科试点专业负责人、“酒店管理”上海市一流本科专业负责人。上海杉达学院“酒店数字营销”实验教学中心负责人。

◆ 刘江贤

前央视主持人、主任播音员，中国科技新闻学会大数据与科技传播专业委员会副会长。

◆ 王歧津

荟集科技联合创始人、总经理，资深媒体人。

◆ 陈国峰

用友新道科技股份有限公司数字人力教育规划高级顾问。

八、课程简介

◆ 《数字科技赋能文旅产业发展》（马勇教授/博导）

文旅产业和数字技术的深度融合，是未来我国文化和旅游工作的重中之重，也是新文科建设的主导方向。演讲者旨在洞察数字经济发展趋势，分享云计算、大数据、人工智能等数字技术创新成果，探索数字科技赋能文旅产业发展路径，致力于构建文旅数智新价值，实现数字科技促进文旅产业提质增效。

◆ 《培养数字化应用技术人才的探索与实践》（陈瑛教授）

数字化技术与应用服务已日趋成为我们生活的一部分，数字化人才培养既有“大量”的人才需求前景，同时也面临着“快速”发展的

挑战，通过与行业头部企业的深度合作，探索高校培养“信得过，用得上，行的远”的数字化应用人才。

◆《旅游教育的数字化转型》（朱承强教授）

主讲者将从“超前识变、积极应变、主动求变”三个方面，阐述数字化教学环境下的课堂变革、从标准化学习到个性化学习的技术突破、从知识传授到学习设计者的教师角色转变，并分享上海杉达学院旅游与酒店数字化产业学院的建设经验。

◆《〈基于数字化运营的酒店客户关系管理〉课程教学内容与教学实践》（黄昕博士）

本课程围绕大数据时代酒店客户关系管理的新概念、新技术、新方法、新流程进行系统化讲述，并详细介绍酒店客户关系管理的新教材以及如何使用一些信息化教学方法推动这门课程的课堂教学革命。

◆《酒店数字化营销课程设计与教学演示》（苑炳慧教授）

本课程从具体教学实践的视角出发，对基于混合式教学和严肃游戏学习的酒店数字营销课程从教学设计、教学过程及考核方式等方面进行详细介绍，并开展教学演示与互动讨论。

◆《酒店新媒体营销及实战演练》（刘江贤副会长/王歧津总经理）

在短视频+直播营销时代下，人们的生活方式及企业的营销方式已经发生了巨大变化。人工智能、大数据、云计算、区块链、5G通信，都在孕育着社会的一次次数字化变革。掌握与运用短视频IP定位、爆款视频拍摄技巧、企业号运营与品牌营销、直播营销运营实战策略等方法与技术显得尤为重要。

◆《酒店收益管理课程内容及教学演示》（朱承强教授）

主讲者朱承强作为国内著名的理论研究与实战运用相结合的高

校教授，最早在中国旅游高校开设了酒店数字化运营课程《收益管理》。该课程讲座将从“道、术、器”三方面系统地阐述酒店收益管理的理论、方法和技巧，以及收益管理课程框架体系。

◆《酒店 HR 数智化管理》（陈国峰教育顾问）

在数字化时代，传统的人力资源管理系统已经无法满足未来业务发展和管理提升的需要，人力资源管理数字化转型势在必行。通过一站式人力资源管理平台作为数字化转型的新支撑，到达优化酒店管控体系，重塑人力资源业务流程，着力提升人力资源管理效能，实现管理效能飞跃的目的。

九、考察研讨

▲上海数据中心考察

上海数据中心是基于互联网各类网络服务解决方案的网络服务商，属于上海点诺信息技术有限公司下属的商务运营平台；创始于 2001 年，专注互联网基础服务，较早拥有颁发的增值电信业务经营许可证 (ISP)，也是上海成员之一的基于互联网提供全面解决方案的良好企业。上海数据中心为超过伍仟家企、事业单位及个人用户提供服务器托管及网站寄存服务。上海数据中心直营机房的服务器保有量超过贰仟台，网站接入数量超过伍仟，是整个华东地区成员之一的互联网接入服务商。上海数据中心一直致力于为用户提供更好的解决方案，并始终坚持互联网服务的革新；从事服务器托管、服务器租用、数据中心维护、专线接入等服务；拥有较丰富的互联网资源，经营和管理着超过 10 个电信、联通及双线数据中心，总带宽超过 10G。

▲上海杉达学院酒店管理专业实验教学中心考察与交流

上万平方米建筑面积的集教学、科研和社会服务三大功能于一体，体现“前店后院、知行合一”国际先进教育理念的上海杉达学院酒店管理专业实验教学中心，拥有 85 套客房和酒店运营研究中心、数字移动网络教学中心、中餐宴会设计与食品营养分析中心、西餐与咖啡文化体验中心、“知行合一”酒文化与茶文化体验馆、烹饪制作和烘焙训练中心、智慧套房和五大洲文化主题客房的教学中心，展现了国内领先的“真实场景”实践教学基地风貌。

▲上海杉达学院旅游管理专业实验教学中心考察与现场体验

突出“文旅融合、科技应用”的上海杉达学院旅游管理专业实验教学中心，提供了前瞻性的数字化运营实践教学平台。从旅游接待中心、大数据监控指挥平台、智慧景区到智能导览系统、自助查询机和 VR/AR 体验项目等。在沉浸式教学环境中，通过微视频翻转学习、博弈沙盘演练、虚拟仿真实训、实践任务强化等，提升学生的数字化运营能力。

▲数字化厨房与冬奥会“味霸”炒菜机器人考察及体验

数字化厨房与冬奥会“味霸”炒菜机器人将科技与烹饪完美结合，改变传统烹饪方式与就餐模式，提供便捷、多样，美味、健康的饮食。考察并现场体验中国首台完全自主知识产权的白色大家电—可编程智能炒菜机—“味霸”机器人厨师及菜肴评鉴。

十、工作人员联系方式

总协调：陈维勇 13301605220

班主任：林梧桐 13818647993

会 务：赵 颖 18555090910

咨询



报名



缴费



十一、学校地址及相关信息

1、学院位置：



2、学院地址：

(1) 上海杉达学院浦东金海校区（上海浦东金海路 2727 号）

(2) 推荐酒店地址：①上海宝龙丽笙大酒店（上海浦东金海路 2449 弄 2 号，距学院约 1100 米）②上海泰吉大酒店（上海浦东金海路 2589 号，距学院约 500 米）③地铁 9 号线沿线酒店推荐：全季上海金桥国际商业广场酒店（9 号线金桥站）、上海金桥佳友（9 号线台儿庄站）、汉庭上海新金桥酒店（9 号线金桥站）、如家酒店（9

号线上海外滩城隍庙小南门站)、海友酒店(9号线上海外滩城隍庙小南门站)、上海徐汇瑞峰酒店(9号线田子坊打浦桥站)

3、校园平面图



- | | | | |
|------------------------------|----------------|-------------|-----------------|
| ① 门卫室 | ⑨ 科学实验楼 | ⑭ 辛耕园(学生餐厅) | ⑲ 学生素质教育中心(体育馆) |
| ①-⑥ 教学楼
(1-2号楼: 国际医学技术学院) | ⑩ 综合办公楼 | ⑮ 超市、商店 | ⑳ 综合实验实训教学中心 |
| ⑦ 曹光彪图书馆 | ⑪ 国际文化体验中心 | ⑯ 浴室 | ㉑ 综合实验实训大楼 |
| ⑧ 谢希德堂 | ⑫ 教师活动中心(教工餐厅) | ⑰ 女生公寓入口 | ①-③⑨ 学生公寓 |
| ⑧ 胜祥商学院楼 | ⑬ 专家楼 | ⑱ 男生公寓入口 | ④⑩ 第四期学生公寓(筹建) |

4、交通指南：

（1）铁路：各地抵达上海虹桥火车站换乘地铁2号线至世纪大道转乘地铁9号线至顾唐路地铁站步行三分钟即达上海杉达学院（虹桥火车站至杉达学院地铁需约1小时）。

（2）航空：①各地飞抵上海虹桥机场换乘地铁2号线至世纪大道转乘地铁9号线至顾唐路地铁站步行三分钟即达上海杉达学院（虹桥机场至杉达学院地铁需约1小时）。②各地飞抵上海浦东国际机场换乘地铁2号线至世纪大道转乘地铁9号线至顾唐路地铁站步行三分钟即达上海杉达学院（浦东国际机场至杉达学院地铁需约1.5小时）。

（3）市区：学院（顾唐路站）9号线至世纪大道站转乘2号线可到浦东陆家嘴、东方明珠、南京东路、外滩、人民广场、静安寺等；人民广场站转乘1号线可到淮海路、上海图书馆、徐家汇、上海火车站等；人民广场站转乘8号线可到大世界、豫园等。