

人工智能赋能《旅游接待业》数智化教学转型路径研究

王 斐

乐山师范学院旅游与地理科学学院, 四川 乐山

收稿日期: 2026年8月12日; 录用日期: 2026年9月13日; 发布日期: 2026年9月20日

摘 要

智慧旅游背景下, 应用型本科院校《旅游接待业》课程亟须实现数智化转型升级。文章以马勇等编著的《旅游接待业》(第三版)为研究基础, 运用文献分析与案例研究方法, 系统归纳了四方面突出问题: 培养目标与产业数智化需求错位、课程内容更新迟滞于技术迭代、实践教学场景构建存在障碍、教学评价方式单一且缺乏过程性考察。对此, 研究提出四条转型路径: 重构立体化教学目标体系, 打造传统接待理论与数智化技术深度融合的教学内容矩阵, 构建人工智能技术深度嵌入的混合式教学方法新形态, 建立多维度全过程的动态教学评价机制。

关键词

人工智能, 《旅游接待业》, 数智化转型, 教学改革, 应用型本科

Research on the Digital-Intelligent Transformation Path of *Tourism Hospitality* Course Enabled by Artificial Intelligence

Fei Wang

College of Tourism and Geographical Science, Leshan Normal University, Leshan Sichuan

Received: August 12, 2026; accepted: September 13, 2026; published: September 20, 2026

Abstract

Against the backdrop of smart tourism, the *Tourism Hospitality* curriculum in application-oriented undergraduate institutions urgently needs to undergo digital-intelligent transformation. Based on the third edition of *Tourism Hospitality* edited by Ma Yong *et al.*, this study employs literature analysis

and case study methods to systematically identify four prominent issues: misalignment between training objectives and the digital-intelligent needs of the industry, delayed updating of curriculum content relative to technological iteration, obstacles in constructing practical teaching scenarios, and a singular teaching evaluation approach lacking process-oriented assessment. In response, the study proposes four transformation pathways: reconstructing a three-dimensional teaching objective system, developing a teaching content matrix that deeply integrates traditional hospitality theory with digital-intelligent technology, constructing a new hybrid teaching methodology with deep embedding of artificial intelligence, and establishing a multi-dimensional, whole-process dynamic teaching evaluation mechanism.

Keywords

Artificial Intelligence, Tourism Hospitality, Digital-Intelligent Transformation, Teaching Reform, Application-Oriented Undergraduate

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

《中国教育现代化 2035》¹明确提出,应借助信息技术加速教育变革进程,推动人才培养模式的系统性创新,这标志着我国高等教育已整体迈入数智化转型阶段。2026 年,教育部进一步启动“人工智能赋能教育教学”专项工作,要求各高校将人工智能技术系统融入人才培养各环节。对于应用型本科院校而言,其核心使命在于培养高素质应用型人才,因而课程教学层面的数智化转型便成为落实上述教育数字化战略的关键抓手。

在旅游管理专业课程体系中,《旅游接待业》占据核心地位,承担着引导学生掌握酒店、餐饮、旅行社、景区等多元业态接待业务管理理论及操作技能的重要功能。当前,马勇等主编的《旅游接待业》(第三版)教材因其系统梳理了六大业态的完整知识框架,在应用型本科院校中被广泛采用。然而,伴随智慧酒店、数字景区、智能客服等数智化接待业态的迅猛发展,传统教学模式与行业实际需求之间的张力日益凸显。正如已有研究指出的,传统教学模式在教学内容、方法及实践等方面逐渐暴露出与现代旅游产业需求不匹配的问题,课程教学面临从传统模式向数智化转型的迫切需求,“探索 AI 赋能课程教学的数智化转型路径,成为推动课程改革、提升人才培养质量的重要命题”[1]。

梳理既有研究发现,现有成果多着眼于旅游管理专业整体的人才培养模式改革,或聚焦于某一类智能技术工具在特定教学环节的局部应用,而基于具体课程教材体系开展系统性转型路径研究的成果相对匮乏。鉴于此,本文以马勇等编著的《旅游接待业》(第三版)为分析基点,深入剖析当前课程教学面临的现实困境,进而探索人工智能赋能其数智化转型的具体实施路径,以期应用型本科院校旅游类专业课程教学改革提供理论参考与实践借鉴。

2. 应用型本科《旅游接待业》课程教学的现实困境

2.1. 培养目标与产业数智化需求之间存在脱节

尽管马勇等编著的教材第三版已纳入 OTA 运营、智慧酒店等前沿内容,但传统课程教学目标仍主要

¹http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/s6052/moe_838/201902/t20190223_370857.html

聚焦于接待流程、服务礼仪、基础管理理论等知识传授,对于行业实际运营中日益重要的数字化旅游规划工具运用、智慧酒店系统操作、旅游接待大数据等新兴技能关注不足。此种“知识本位、能力边缘”的目标取向导致学生进入实际工作岗位后,往往难以迅速适应智慧酒店、数字景区等新型接待业态的工作要求,企业不得不投入额外成本进行再培训。

与此同时,传统教学目标缺乏对人工智能协作能力、数据驱动决策能力、智慧服务创新能力等高阶能力的系统培养。智慧旅游时代要求接待业从业人员在掌握传统服务技能之外,还应具备运用智能工具开展客源分析与个性化服务设计的能力[2]。正如相关研究指出的,新业态层出不穷、从业人员基准不断拉升,“直接导致专业人才相对固化的知识能力结构难以动态适应产业发展需求”[3]。

2.2. 教学内容更新速度滞后于技术演进步伐

当前课程教学的核心内容仍然沿袭传统的旅游接待理论体系与方法路径。虽然教材第三版涉及智慧旅游相关议题,但在实际教学实施过程中,教师仍以传统接待流程讲解为主。而现实中,智能入住终端、机器人送餐、智能管家、虚拟仿真导览等技术已在旅游行业获得广泛应用,旅游接待的理念、方法与工具均经历了深刻变革。

具体而言,酒店前厅接待已从传统的人工办理模式演变为“自助入住+人工辅助”的混合模式,旅行社接待已从以线路推销为主转为借助大数据开展精准营销及AI辅助行程定制的模式。然而,课程教学内容对这些新技术的呈现仍停留在概念介绍层面,缺少系统的操作训练支撑。教材虽设有智慧酒店章节,但对Opera Cloud系统、智能客房控制系统等具体操作细节着墨有限;虽涉及OTA运营内容,但对平台算法机制、大数据精准营销逻辑的剖析尚欠深入。这种内容滞后性直接造成学生所学知识与行业技术演进之间存在明显的“时间差”,难以满足企业对数字化接待人才的用人期望。

2.3. 实践教学场景构建面临多重客观制约

《旅游接待业》课程具有突出的实践属性,涉及酒店前厅、餐饮服务、旅行社门店等多岗位技能的系统训练。然而,实体实训室建设面临资金投入大、设备更新慢、模拟场景单一等多重困难。一套完整的酒店前厅实训设备通常需要数十万元投入,且技术迭代周期较短,学校层面难以实现持续的高强度投入。同时,会展接待、邮轮服务、民宿运营等新型接待业态的实训场景更难以在校内完整复现。

传统角色扮演法虽能对服务场景进行有限模拟,但难以再现旅游投诉、突发事件等高压情境的真实氛围。餐饮接待中的宴会服务、酒水调制等高端技能训练,因受限于场地与耗材条件,教学中往往“以看代练”。更为突出的矛盾在于,智慧前台、无人酒店、智能客服中心等数智化接待场景的仿真建设成本更高、技术更新节奏更快,传统实训设施已难以跟上行业发展步伐,导致实践教学与真实工作场景之间的差距进一步拉大。

2.4. 教学评价模式单一且过程性评价缺位

传统教学评价主要采取“期末笔试+平时考勤”的二维结构,其侧重点在于知识记忆的考查,对能力维度的评价明显不足。对于旅游接待业所强调的沟通能力、应变能力、数字素养等软性技能,现有评价体系缺乏有效的测量工具。单次期末考试难以全面反映学生在服务礼仪、投诉处理、跨文化沟通等方面的真实表现水平。

与此同时,评价方式存在固化倾向,多采取一次性或阶段性评价,难以对学生的学习全过程实施动态追踪。教师无法及时获知学生在虚拟仿真训练、案例分析、项目实践等环节中的学习进度及存在的问题,因而难以实施精准的教学干预。此外,评价主体较为单一,主要由任课教师主导,缺少行业专家、企业导师、学生自评与互评等多元主体的参与,这使得评价结果难以全面、客观地反映学生的综合职业能

力。

3. 人工智能赋能《旅游接待业》课程数智化转型的价值意蕴

3.1. 精准对接行业需求，构建分层立体化能力培养目标

依托对行业动态信息与企业用人需求的持续捕捉，人工智能为课程目标的动态校准提供了可能。通过对招聘网站、行业报告、企业案例等大数据的系统分析，AI可精准识别酒店、旅行社、景区等不同业态对数字化接待人才的具体能力要求，涵盖智能系统操作能力、数据分析能力、智能工具应用能力等维度，从而有力支持课程教学目标的重构，推动从“知识传授”向“能力培养”的范式转换。

进一步而言，人工智能技术也为搭建融知识传授、能力训练与素养培育于一体的立体化目标体系提供了技术支撑。借助对学习行为数据的智能分析，AI能够识别每位学生在传统服务技能、数字技术应用、创新思维等方面的优势与短板，辅助教师制定个性化能力培养目标。最终，学生在系统掌握传统接待理论的同时，能够具备运用AI工具开展服务创新、数据分析、智能决策的复合能力。

3.2. 优化教学内容矩阵，实现传统理论与数智技术有机融合

针对课程的主体核心内容，AI能够深度挖掘并系统整合海量信息资源，丰富《旅游接待业》课程的教学内容。利用智能算法梳理酒店、餐饮、旅行社等各模块知识点之间的逻辑关系，形成层次分明的知识矩阵，将传统接待理论与智慧接待技术进行有机联结。例如，将传统前厅接待流程与智能入住系统操作进行整合教学，将传统旅行社线路设计与AI辅助个性化行程定制加以对照讲授。

在案例库建设层面，AI可高效搜集国内外智慧酒店、数字民宿、AI导游等典型案例，并依据地区分布、业态类型、技术应用场景等维度实现智能分类与动态检索。借助VR、AR技术，传统平面案例可转化为可交互的三维场景，学生得以沉浸式体验智慧前台操作、虚拟导游服务等真实工作情境，由此有效破解教学内容滞后于技术演进的难题。

3.3. 驱动个性化教学实施，突破传统课堂的时空约束

人工智能技术能够构建虚拟实践环境，模拟酒店前厅接待、旅游线路设计、景区智慧导览等实际工作场景，使学生在虚拟环境中开展实践操作，从而突破实体资源不足的硬件制约。通过对学生学习数据的系统采集与分析，AI能够清晰地把握每位学生的学习进度、知识掌握程度、学习习惯及薄弱环节，进而为不同学生定制个性化学习方案。

举例而言，对于服务礼仪掌握偏弱的学生，AI可推送更多虚拟仿真训练任务；对于理论基础扎实但实践能力相对薄弱的学生，AI可生成更多复杂情境案例以开展针对性训练。智能导师系统还可提供全天候答疑服务，针对学生在酒店前厅操作、餐饮服务规范等方面的个性化问题生成详细解析，真正实现因材施教。

3.4. 完善全过程评价体系，实现教学效果的精准诊断

在人工智能赋能下，教学评价得以突破单一笔试的局限，向多维立体的评价格局拓展。知识层面，通过智能测评系统评估学生对理论知识的灵活运用水平；能力层面，利用虚拟实践平台记录学生在模拟项目中的操作表现，对服务流程规范性、智能工具使用熟练度、应急处理能力等进行量化评估；素养层面，通过分析学生在模拟服务中的语言表达、情绪管理、创新思维等表现实施综合评价。

与此同时，AI助力课程教学全过程动态评价的落地实施：课前依据预习数据提供学习建议，课中分析课堂互动情况以动态调整教学策略，课后布置个性化作业并实施智能批改，形成“诊断-学习-练习

- 测试”的闭环机制。多元评价主体的引入进一步增强了评价结果的客观性与全面性，有利于教师及时优化教学策略，持续提升教学质量。

4. 人工智能赋能《旅游接待业》课程数智化转型的路径

4.1. 目标重构路径：从知识传授到能力培养的体系再造

4.1.1. 对接产业需求，构建“三维一体”教学目标体系

基于马勇等教材的既有知识框架，结合人工智能技术对行业需求数据的分析结果，重构“知识 - 能力 - 素养”三维目标体系。知识维度：在保留传统接待服务理论的基础上，增设智慧酒店、数字景区、智能客服等数智化知识模块，引导学生了解智能入住系统、客房智能控制设备、收益管理 AI 决策辅助等前沿技术知识。能力维度：着力培养“传统服务技能 + 数字技术能力”的复合能力集群，具体包括智能系统实操能力、基于 AI 分析的需求洞察与趋势预判能力、结合生成式 AI 与文旅场景的智能化旅游服务产品设计能力。素养维度：构建数智化接待素养综合体，提升数据整合与分析素养、智能创新与实践素养、持续学习与自适应学习素养，以应对旅游接待业快速的技术迭代。

4.1.2. 实施分层分类的目标设定

利用 AI 分析学生的先验知识基础与学习能力差异，设定差异化学习目标。对于基础相对薄弱的学生，重点强化传统服务技能与基础数字工具操作；对于基础较好的学生，侧重培养 AI 辅助决策、服务流程优化等创新能力。同时，根据学生的酒店、旅行社、景区等不同就业意向，设置模块化选修目标，实现精准化培养[4]。

4.2. 内容再造路径：传统理论与数智技术的深度融合

4.2.1. 构建“模块化 + 情境化”的教学内容新矩阵

紧扣马勇等教材的六大业务模块(酒店、餐饮、旅行社、景区、会展、交通接待)，在每个模块中有机嵌入“数字技能包”，形成“传统理论 + 数智应用”双轨并行的教学内容体系。酒店接待模块：在保留传统前台接待流程教学的基础上，增加 Opera Cloud 等云端 PMS 系统操作、智能入住终端使用、客房智能控制设备操作、收益管理 AI 决策辅助等内容，对比分析传统系统与智能系统的操作差异及其背后的数据逻辑。餐饮接待模块：融入餐饮大数据分析、智能点餐系统操作、无人餐厅服务流程、AI 辅助菜单设计等内容。旅行社接待模块：增加 AI 行程规划工具使用、智能客服话术训练、旅游大数据精准营销等内容，深入探讨 OTA 平台算法推荐机制对接待服务的影响机制。景区接待模块：结合智慧景区建设要求，增加电子票务系统操作、客流智能监测分析、虚拟现实景区导览设计、智慧咨询服务管理等教学内容。

4.2.2. 建设动态更新的数智化案例库

利用人工智能技术建立案例自动搜集与动态更新机制，按照智慧酒店、数字民宿、智能旅行社、智慧景区等类型进行分类整理。通过 VR 技术将典型案例转化为沉浸式学习资源，如开发“智慧酒店前厅服务”“无人餐厅运营”等虚拟仿真项目。同时，运用生成式 AI 创建差异化虚拟案例，针对不同学习水平的学生提供不同复杂度的训练情境：基础层级完成标准入住流程，进阶层处理复杂投诉情境，挑战层级设计智慧接待创新方案。

4.3. 方法创新路径：AI 驱动的混合式教学新形态

4.3.1. 理论教学的可视化与智能化

采用 AI 生成式技术将抽象的服务流程、管理理论转化为可视化图表及动态模拟过程。例如，在讲授

“顾客关系管理”时,利用 AI 分析真实的客户评价数据并生成情感分析图谱,使学生直观理解服务质量差异的形成机理。同时,构建课程 AI 虚拟助教,通过智能问答系统实时响应学生关于酒店前厅操作、餐饮服务规范等方面的提问,实现全天候在线辅导。

4.3.2. 实践教学的虚拟化与个性化

有研究表明,利用 VR 技术可以“小成本模拟真实情境”,让学生在虚拟的职业工作场所中通过观察、操作等学习行为获得具体经验[5]。据此,本课程可搭建虚拟酒店前厅、餐厅、旅行社门店等场景,通过人机智能互动使学生能够在虚拟环境中模拟散客入住、团队接待、投诉处理等全流程操作。利用生成式 AI 模拟不同性格特质的游客(挑剔型、急躁型、理性型),支持学生与 AI 开展多轮对话训练,系统依据“SERVICE”理念(Smile、Excellent、Ready、Viewing、Inviting、Creating、Eye)实时评估回应的规范性与共情度。针对餐饮摆台、客房整理等技能训练,采用 AR 技术叠加操作指引,学生在移动设备摄像头前摆放餐具或整理床铺时,屏幕可实时显示标准位置与操作手势,实现智能化的动作指导。针对民宿接待、会展服务等校内难以实体建设的场景,通过 360 度全景视频配合热点交互技术,使学生获得身临其境的体验。

4.3.3. 个性化学习的精准推送

构建个性化学习推荐系统,通过采集学生在超星学习通等智慧教学平台上的学习行为数据(包括视频观看时长、测验正确率、讨论参与度等),生成个性化学习档案。基于学生档案中的优势与短板推荐定制化学习资源,为不同能力层级的学生设计难度递进的训练项目。设置智能导师实时答疑功能,针对学生在服务礼仪、应急处理等方面的个性化问题生成详细解析,持续拓展学习资源。

4.4. 评价革新路径:多维动态的全过程评价模式

4.4.1. 构建全维度评价指标体系

打破单一的笔试考核模式,建立知识、能力、素养三维评价指标框架。知识维度:通过智能考试系统评估学生对数智化接待知识的理解水平;能力维度:利用虚拟实践平台记录学生的操作表现,对服务流程规范性、智能工具使用熟练度、应急处理能力等进行量化评分;素养维度:通过分析学生在模拟服务中的语言表达、情绪管理、创新意识等表现实施综合评价。

4.4.2. 实施全过程动态评价

充分利用智慧教学平台全程跟踪学生课前预习、课中互动、课后作业等数据。课前阶段,通过智能平台了解学生的预习进度,为课堂教学的针对性设计提供依据;课中阶段,利用课堂互动软件记录学生参与度及智能对话训练表现;课后阶段,智能批改系统实时反馈学习成果。通过大数据分析精准识别教学薄弱环节,支持教师及时调整教学策略。

4.4.3. 引入多元评价主体

除教师评价外,通过 AI 平台支持学生自评与同伴互评,同时邀请酒店、旅行社等行业专家开展在线评价。在《跨界旅游接待业》等模块教学中,引入企业导师对学生设计的数智化接待方案进行专业点评。AI 系统整合多方评价数据,生成综合性评价报告并提供个性化改进路径,真正实现以评促学、以评促教。

5. 结语

人工智能赋能《旅游接待业》课程的数智化教学转型,是应用型本科院校主动适应智慧旅游时代人才培养新要求的必然选择。本文基于马勇等主编的《旅游接待业》(第三版)教材体系,通过目标重构、内容再造、方法创新、评价革新这四条路径,系统探讨了传统接待理论与数智技术深度融合的内在机制。

研究表明,数智化转型并非对传统教学的全盘否定,而是在经典理论基础之上的合理延伸与系统升级。通过构建“传统服务技能+数字技术能力”并重的复合人才培养模式,能够有效破解教学内容滞后、实践场景不足、评价方式单一等现实困境。展望未来,随着生成式AI与元宇宙技术的持续成熟,《旅游接待业》课程将朝着更高阶的沉浸式、个性化教学方向演进。但无论技术如何迭代,“以人为本”的服务本质与“宾客至上”的行业理念始终是不可动摇的教育根基。应用型本科院校应在坚守教育初心、遵循教育规律的前提下,积极拥抱技术变革,持续探索数智赋能教学的新路径与新范式,为文旅产业高质量发展输送更多高素质应用型人才。

参考文献

- [1] 王琦,鲁灏博,朱妮,等.AI赋能《旅游规划与开发》课程教学数智化转型研究[J].文化产业,2026(7):171-173.
- [2] 袁荣娟,陈彩红,赵燕,等.“数智赋能、产教融合、赛证融通”的高职旅游管理专业人才培养模式创新研究[J].旅游纵览,2025(23):97-99.
- [3] 刘艳,李海雄.数智赋能,产教融合:辽宁文体旅人才培养路径研究——以辽宁经济职业技术学院为例[J].辽宁经济职业技术学院.辽宁经济管理干部学院学报,2025(6):1-3.
- [4] 史慧珂.思政引领、数智赋能、专创融合的地方本科院校旅游管理人才培养研究[J].长春教育学院学报,2025,41(2):90-94.
- [5] 黎明,徐政,葛力铭,等.“人工智能+”赋能高等教育:理论逻辑、现实困境与实践路径[J].科学管理研究,2024,42(5):57-65.