

# 人工智能背景下酒店管理专业人才培养体系研究

杨高<sup>1</sup>, 吴梓林<sup>1</sup>, 朱虹<sup>2</sup>

<sup>1</sup>广东财经大学文化旅游学院, 广东 广州

<sup>2</sup>广州东华职业学院, 广东 广州

收稿日期: 2026年3月16日; 录用日期: 2026年5月11日; 发布日期: 2026年5月20日

## 摘要

随着人工智能等数字技术在酒店业的持续应用, 行业对专业人才的知识结构、技术能力及综合素养提出了更加复合化的要求。本文在梳理酒店业数智化转型背景下人才需求特征的基础上, 从课程体系、实践教学、师资建设与评价机制四个维度提出人才培养体系的优化路径, 旨在构建契合粤港澳大湾区产业发展需求、兼具专业特色与区域优势的酒店管理专业数智化人才培养模式, 为酒店管理专业的人才培养体系优化与教学改革提供参考。

## 关键词

人工智能, 酒店管理, 数智化运营, 人才培养体系

## A Study on the Talent Training System for Hospitality Management Programs in the Context of Artificial Intelligence

Gao Yang<sup>1</sup>, Zilin Wu<sup>1</sup>, Hong Zhu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>School of Culture and Tourism, Guangdong University of Finance & Economics, Guangzhou Guangdong

<sup>2</sup>Guangzhou Donghua Vocational College, Guangzhou Guangdong

Received: March 16, 2026; accepted: May 11, 2026; published: May 20, 2026

## Abstract

With the increasing application of artificial intelligence and other digital technologies in the hospitality industry, higher and more integrated requirements have been placed on the knowledge

structure, technical competence, and overall capabilities of hospitality management professionals. Based on an analysis of the evolving talent demands under the digital and intelligent transformation of the hospitality industry, this study proposes pathways for improving the talent training system from four dimensions: curriculum structure, practical teaching, faculty development, and evaluation mechanisms. The study aims to develop a digitally empowered talent cultivation model for hospitality management programs that aligns with the industrial development needs of the Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area while highlighting distinctive disciplinary and regional characteristics. The findings provide a reference for optimizing talent training systems and advancing educational reform in hospitality management programs.

## Keywords

Artificial Intelligence, Hospitality Management, Digital and Intelligent Operations, Talent Training System

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

人工智能等新一代信息技术正加速与现代服务业深度融合，成为推动产业结构升级与业态创新的重要动力[1]。酒店业作为现代服务业的重要组成部分，其运营模式与管理方式正发生深刻变革。智能前台、AI 数字店长、智能客服等技术在酒店预订、运营管理以及客户关系维护等领域得到广泛应用[2]。《2025 年酒旅业新型人才需求调研报告》指出，IT 与人工智能相关人才以及智慧旅游应用开发人才的需求占比达到 44.49%，位居各类人才需求之首[3]。人工智能的应用推动酒店业对复合型人才需求的显著增加[4]，但当前酒店管理专业存在师资数智化能力不足以及实践教学场景有限等问题[5]。未来酒店管理人才既需具备技术应用能力，也需保持服务业的人文关怀与服务意识[6]。广东财经大学酒店管理(数智化运营)专业作为国家一流本科专业建设点，立足粤港澳大湾区文旅产业发展需求，率先设立“数智化运营”方向，在人才培养模式创新方面进行了积极探索。在锦江国际集团推出 AI 超级员工“锦江 JINTELL”、首旅如家部署“AI 数字店长”、华住集团智能前台应用的背景下，人工智能技术与专业课程体系的深度融合、实践教学体系的数智化升级以及师资队伍数智化能力建设等方面仍存在进一步完善的空间。

已有研究强调以能力为导向的人才培养模式，通过数据素养、技术应用能力与创新能力的融合，推动教育体系重构。新文科强调学科交叉与数字技术赋能，推动管理学科与信息技术的深度融合[7]；产教融合强调高校与企业人才培养中的协同作用，通过实践导向与真实情境教学提升学生能力[8]。现有研究虽已关注数字技术对酒店管理人才培养的影响[9]，但仍缺乏基于具体院校的深度案例分析，对课程体系、实践教学与评价机制的系统性构建仍有待深化。

本文以广东财经大学酒店管理专业为研究案例，结合新文科理论与产教融合教育理念，构建数智化人才培养体系分析框架，并通过案例研究对其优化路径进行探讨。有助于提升人才培养与粤港澳大湾区酒店业数智化发展的适配度，也可为我国高校酒店管理专业课程体系重构、实践教学改革以及师资队伍建设提供参考。

## 2. 人工智能背景下酒店业的人才需求特征

随着人工智能在酒店业的持续渗透，酒店业的人才需求结构正逐渐发生变化，呈现出与传统人才需

求显著不同的结构性特征。酒店之家发布的《2024 中国酒店投资白皮书》<sup>1</sup>显示，截至 2023 年 12 月 31 日，全国酒店总数已超过 34 万家，客房总规模突破 1700 万间。在行业规模持续扩大的同时，人才需求却呈现出明显的“两极分化”趋势，前厅接待、餐饮服务的基础岗位人员流动率较高，高层管理人才尤其是具备数智化运营能力的管理人员供给不足。

### 2.1. 跨学科复合型的知识结构

扎实的酒店管理专业知识仍然是人才培养的基础，包括酒店运营管理、收益管理以及餐饮与客房管理等核心内容，帮助学生理解酒店业的运行规律与服务管理本质。数字技术相关知识逐渐成为人才培养的重要组成部分，例如人工智能基础、大数据分析、智能系统操作等内容，使学生能够借助数智化工具解决酒店运营与管理中的实际问题。跨学科知识的补充也愈发重要，经济学、心理学、信息技术以及商法等相关知识能帮助学生从多维视角理解酒店业的发展环境和管理逻辑。人工智能技术的应用正突破酒店管理专业传统的知识边界，对人才知识结构提出新的要求，即向跨学科融合的复合型知识体系转变。

### 2.2. 高阶化综合化的能力要求

在人工智能技术广泛应用的背景下，酒店业对人才能力结构的要求正向更高层次的综合能力转变。数字技术应用能力已成为酒店管理人员的基础能力之一，即能熟练运用酒店智能预订系统、收益管理系统以及智能客服系统等工具，并将其应用于酒店运营管理的各个环节。数据分析能力正深刻影响酒店经营决策，通过持续收集和分析酒店运营数据与客户行为数据，制定出更加科学的定价策略、营销策略以及服务改进方案。随着消费者需求不断细分，创新服务与管理能力也愈发重要，能结合数字技术发展趋势与客户需求变化，设计个性化与场景化的服务产品。人机协同和跨文化沟通能力也日益重要，酒店管理人员需在技术效率与服务体验之间找到平衡，在粤港澳大湾区高端酒店市场中，应具备较好的国际沟通能力。

### 2.3. 多元化发展化的素养结构

在酒店业数智化转型背景下，酒店管理人才的素养结构也由传统的职业素养逐步向多元化、发展化方向延伸。除了良好的服务意识、责任意识以及团队协作精神等传统职业素养，数智化素养逐渐成为酒店管理人才的重要能力基础，包括对数据的敏锐度、技术学习能力以及创新意识，能够及时适应行业技术更新与管理方式变化。终身学习能力则成为酒店管理人才长期发展的重要保障。

### 2.4. 人才需求的湾区特色

粤港澳大湾区作为我国文旅产业发展的重要区域，其酒店业呈现出国际化、高端化与数智化一体发展的特征，对酒店管理人才提出了具有湾区特色的能力要求。酒店管理人才需具备国际化视野和较强的双语沟通能力，以适应大湾区高星级酒店及高端度假酒店的国际化运营需求，能在跨文化环境中开展客户服务与运营管理工作。酒店管理人才还需具备文旅融合发展思维，能结合大湾区丰富的文旅资源，设计具有地域特色的酒店产品与服务。酒店管理人才还应具备较强的区域产业适应能力，熟悉大湾区住宿业及餐饮新业态的发展趋势，能应对区域酒店业快速变化的市场环境。

## 3. 酒店管理专业人才培养体系现状分析

广东财经大学酒店管理专业最早上溯到 1986 年的烹饪工程专科专业，1990 学校开办酒店管理专科专业，1994 开办旅游管理本科专业，酒店管理作为其中一个方向，2007 开办酒店管理本科专业，为 1998 年

<sup>1</sup><https://baijiahao.baidu.com/s?id=1797223118329650150&wfr=spider&for=pc>

后全国第一个酒店管理本科专业。该专业创建了“社会调研-专业实践-创新创业实践-综合实践”的实践教学体系,拥有广州长隆、四季酒店两大省级实践教学基地和地理环境与旅游开发省级实验教学示范中心。

该专业现有人才培养体系提出了六大培养目标:培养德才兼备、全面发展的高素质人才,具备战略思维与创新能力,掌握数智化管理技能,系统掌握酒店管理理论、数智化技术与商业分析方法,具备国际化视野与跨文化沟通能力,具有持续学习与自我提升的能力。该培养方案已体现出对数智化能力培养的重视,并回应了酒店业数智化发展的趋势。在课程体系方面,专业核心课程包括旅游接待业、旅游目的地管理、旅游消费者行为、酒店管理概论(双语)、酒店运营虚拟仿真、酒店客户关系管理、酒店智慧管理与大数据分析、酒店数字营销与新媒体策略等。其中,《酒店智慧管理与大数据分析》等课程体现了专业在数智化方向上的探索与特色。现有人才培养体系在课程体系建设等方面仍有进一步完善的空间。

一是课程体系与数智化需求的融合深度相对不足。现有课程之间的系统性与衔接性有待加强。在人工智能基础认知、智能工具应用、数据分析与决策等方面尚未构建完整的课程体系,尚未形成从“数字技术通识基础”到“专业技术应用”再到“创新实践拓展”的递进式课程结构。二是实践教学体系的数智化建设有提升空间。校内实训平台的数智化程度不足,目前缺乏酒店智能运营模拟实验室、大数据分析实验室等专门的数智化实训平台,学生在校期间较难开展系统性的数智化操作训练;部分校外实践基地的数智化应用水平相对有限,学生在实习过程中更多参与传统服务操作或基础运营工作,接触酒店智能管理系统和数据分析工具的机会较少;项目式与真实情境教学在数智化运营、数据驱动决策等方面仍需进一步拓展。三是人才培养评价机制的数智化导向还不够明确。在评价指标方面,评价内容仍以理论考试与基础实践操作为主,对学生数字技术应用能力、数据分析能力以及数智化创新能力等关键素养的考察相对不足。在评价主体方面,评价主要由校内教师完成,行业企业、实习单位及校外导师参与程度有限,评价结果难以全面反映学生的行业适应能力。

## 4. 人工智能背景下酒店管理专业人才培养体系的优化

在人工智能深度融入服务业发展的背景下,酒店业的人才需求结构正发生显著变化。结合酒店管理专业的办学特色与人才培养现状,从课程体系、实践教学、师资队伍建设和评价机制四个维度,对现有人才培养体系进行优化,探索具有“湾区特色、商技融合、数智驱动、产教协同”特征的酒店管理专业数智化人才培养体系。

### 4.1. 重构模块化课程体系

构建由“通识教育、专业基础、专业方向与创新创业”四个模块组成的课程体系。一是夯实数智化基础素养的通识教育。在现有通识教育课程体系基础上,适度增加数字技术基础类与跨文化沟通类课程,以提升学生的数智化素养与跨文化沟通能力,比如可设置《人工智能导论》《数字经济概论》《跨文化沟通(双语)》与《商务英语写作》等课程。二是构建“管理+技术”的专业基础。在专业基础模块中,开设《酒店管理数据思维》《商务统计》《研究方法基础》等课程,将数据意识与数据分析方法融入专业基础教学,使学生掌握基本的量化分析方法与研究工具。三是打造湾区特色的数智化专业方向。结合粤港澳大湾区酒店业国际化、高端化、数智化与文旅融合的发展趋势,开设《湾区酒店国际化运营管理》《大湾区文旅资源开发与酒店融合》等课程。四是培养数智化的创新创业能力。在创新创业模块中,可设置《酒店创新创业实践》《文旅产业数智化创业》等课程,引导学生理解新技术背景下酒店与文旅产业的商业模式创新。

### 4.2. 升级数智化实践教学

针对现有实践教学体系在数智化方面的不足,可从校内实训平台建设、校外实践基地升级、实践教

学内容优化与竞赛实践融合四个方面，对实践教学体系进行系统升级。一是加强校内数智化实训平台建设。依托学校现有实验室建设基础，逐步建设酒店管理数智化运营模拟实验室与大数据分析实验室。同时，可探索建设虚拟仿真实训平台，利用 VR、AR 等技术模拟粤港澳大湾区高端酒店与文旅融合型酒店的运营场景，弥补校外实践资源有限的不足。二是升级校外数智化实践基地。在现有校外实践基地基础上进行优化与拓展，重点加强与粤港澳大湾区数智化水平较高的酒店企业合作，共同建设数智化实践教学基地拓展与华住集团、首旅如家等拥有成熟智能运营系统的酒店集团，以及美团酒店、石基信息等酒店科技企业的合作渠道，为学生提供更为多元的实践平台。三是推动数智化竞赛与实践教学融合。依托本专业已有的竞赛实践基础，将创新创业竞赛与实践教学有机结合，形成“以赛促学、以赛促教”的实践培养机制。

### 4.3. 建设数智化“双师型”师资队伍

师资队伍的专业结构与数智化能力是人才培养体系有效实施的重要保障。一是开展系统性的师资数智化培训。制定教师数智化能力提升计划，分阶段组织教师参加人工智能、大数据分析及酒店数智化运营等相关领域的系统培训。加强与在数智化运营方面具有成熟经验的酒店企业合作，建立教师企业实践基地，支持教师深入企业一线参与酒店数智化运营实践，积累行业经验。二是实施校企互聘的“双导师制”。依托校企合作平台，建立校企互聘机制，逐步形成“校内教师-行业专家”协同指导的双导师队伍。邀请酒店企业中从事数智化运营管理或技术开发的专业人士担任兼职教师或实践导师，参与相关课程讲授、实践教学指导及毕业论文指导，使学生能够接触行业最新发展与实践经验。同时，选派专业教师赴合作企业挂职或参与项目实践，在酒店企业中承担数智化运营顾问或项目研究角色，参与企业数智化管理与技术应用项目。三是以科研赋能师资数智化教学能力。鼓励教师围绕酒店管理数智化转型与智慧旅游发展等主题开展科研与教学研究，设立相关教学改革与科研项目，引导教师关注人工智能技术在酒店管理中的应用、酒店管理专业数智化课程建设以及实践教学模式创新等问题。在此基础上，推动科研成果向教学资源转化，将相关研究成果融入课程内容与实践教学案例。

### 4.4. 建立数智化导向的多元评价机制

针对现有评价机制在数智化导向方面不够突出的问题，构建多元评价机制。一是完善评价体系，突出数智化素养考核。将数字技术应用能力、数据思维能力、数智化创新能力等纳入重要评价内容，并与酒店管理专业知识、服务操作能力、职业素养及跨文化沟通能力等指标相结合，形成较为完整的人才培养质量评价体系。二是优化评价方式，强化过程性评价。加强对学生学习过程的持续性评价，更加全面地反映学生的学习表现与能力提升。三是拓展评价主体，实现校内与行业评价相结合。由单一的教师评价逐步转向多主体参与的评价模式，引入行业企业、实习单位及校外导师等共同参与人才培养质量评价。特别是在专业实习、毕业设计与创新创业项目等实践环节中，可由校内教师与企业专家共同参与评估。四是建立人才培养质量反馈机制，实现动态优化。通过对评价结果进行定期分析，总结人才培养过程中存在的问题与改进方向，并将相关信息反馈至课程体系、实践教学及师资建设等环节，推动人才培养体系的持续优化。

## 5. 结论

人工智能技术的应用正在深刻重塑酒店业的运营模式与服务流程，推动行业由传统劳动密集型向技术驱动型转型，同时也对酒店管理专业人才的知识结构、技术能力与综合素养提出了更加复合化与高阶化的要求。本文以广东财经大学酒店管理专业为研究对象，基于行业数智化转型背景下人才需求变化，

梳理了当前专业人才培养体系中存在的不足，并从课程体系、实践教学、师资建设与评价机制四个维度提出人才培养体系的优化路径。在人工智能深度融入酒店业的背景下，技术效率的提升虽能优化运营流程，也应注重人文素养与职业伦理教育，使学生在掌握数字技术的同时，保持服务意识与人文关怀，实现技术理性与人文价值的平衡。广东财经大学酒店管理专业应依托国家级一流本科专业建设基础，紧密对接粤港澳大湾区酒店业的数智化发展趋势，持续深化人才培养模式改革，不断提升人才培养质量，培养兼具专业素养、数字技术能力与湾区特色的复合型酒店管理人才，为酒店业数智化转型以及粤港澳大湾区文旅产业的高质量发展提供有力的人才支撑。

## 基金项目

2025 年度广东省本科高校教学质量与教学改革工程建设项目：新文科背景下“酒店运营管理”课程的教学改革与实践。

## 参考文献

- [1] 潘珊, 李剑培, 顾乃华. 人工智能、产业融合与产业结构转型升级[J]. 中国工业经济, 2025(2): 23-41.
- [2] 崔玉霞, 崔玉君. 酒店管理的新篇章: AI 数智化的深度融入与变革[J]. 国际公关, 2025(3): 145-147.
- [3] 枉源, 李学山. 中国三亚旅游人才市场发布 2025 年酒旅业新型人才需求调研报告[N]. 人民网-海南频道, 2025-03-19. <http://hi.people.com.cn/n2/2025/0319/c231190-41168614.html>
- [4] 陈荟如. 智慧文旅发展对酒店行业用人需求与标准的影响[J]. 全国流通经济, 2026(3): 124-127.
- [5] 何曦, 胡立和, 黄敏捷, 等. 我国本科酒店管理专业教育发展现状与趋势分析[J]. 经济师, 2025(5): 27-28+31.
- [6] 靳文学. 数智化背景下创新型酒店管理人才培养路径探析[J]. 中国科技投资, 2025(27): 157-160.
- [7] 冯兰. 新文科背景下数字技术在经管类专业教学中的应用研究[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版), 2025, 22(4): 4-6.
- [8] 杨保成, 刘亚荣, 熊淦. 高校产教融合人才培养模式内涵重塑与路径创新[J]. 国家教育行政学院学报, 2026(2): 85-95.
- [9] 刘婷, 金声琅. 新文科背景下数字技术赋能酒店管理专业提升的探索与实践[J]. 河北北方学院学报(社会科学版), 2024, 40(5): 61-64.