

人工智能（AI）赋能酒店及旅游管理

业态转型与人才培养

汇报人：汪京强

目录

01 AI重塑酒店及旅游行业生态

02 AI时代人才能力矩阵

03 校企深度协同育人模式

04 课程体系重构路径

01

AI重塑酒店及旅游行业生态

智能服务全链条渗透

01

智能行程规划系统

携程"问道"旅游行业垂直大模型应用场景覆盖行前推荐、行程规划及行后服务全流程，通过人工校验形成可靠性优于通用大模型的推荐体系。配套开发了携程口碑榜、热点榜和特价榜三大榜单系统，覆盖全球3000个目的地的45个主题。日均处理300万次请求，行程规划效率提升60%，用户决策时间缩短至8分钟

02

动态定价算法应用

华住集团收益管理系统实现房价实时调整，旺季RevPAR提升23%，空房率下降至历史最低4.7%

智能服务全链条渗透



01 多模态智能客服

杭州西湖景区部署的AI客服日均处理1.2万次咨询，响应速度0.8秒，服务满意度达94.3%



02 虚拟导游创新体验

敦煌研究院AI修复技术还原98%残缺壁画，VR导览使游客停留时间延长40分钟，二次消费增长35%

技术融合催生新业态



数字孪生景区管理

张家界部署无人机+AI巡逻系统，安全隐患识别准确率91%，应急响应时间缩短至3分钟



区块链电子票务系统

西安大唐不夜城区块链票务实现0黄牛票流通，票务核销效率提升300%，数据篡改风险降低100%



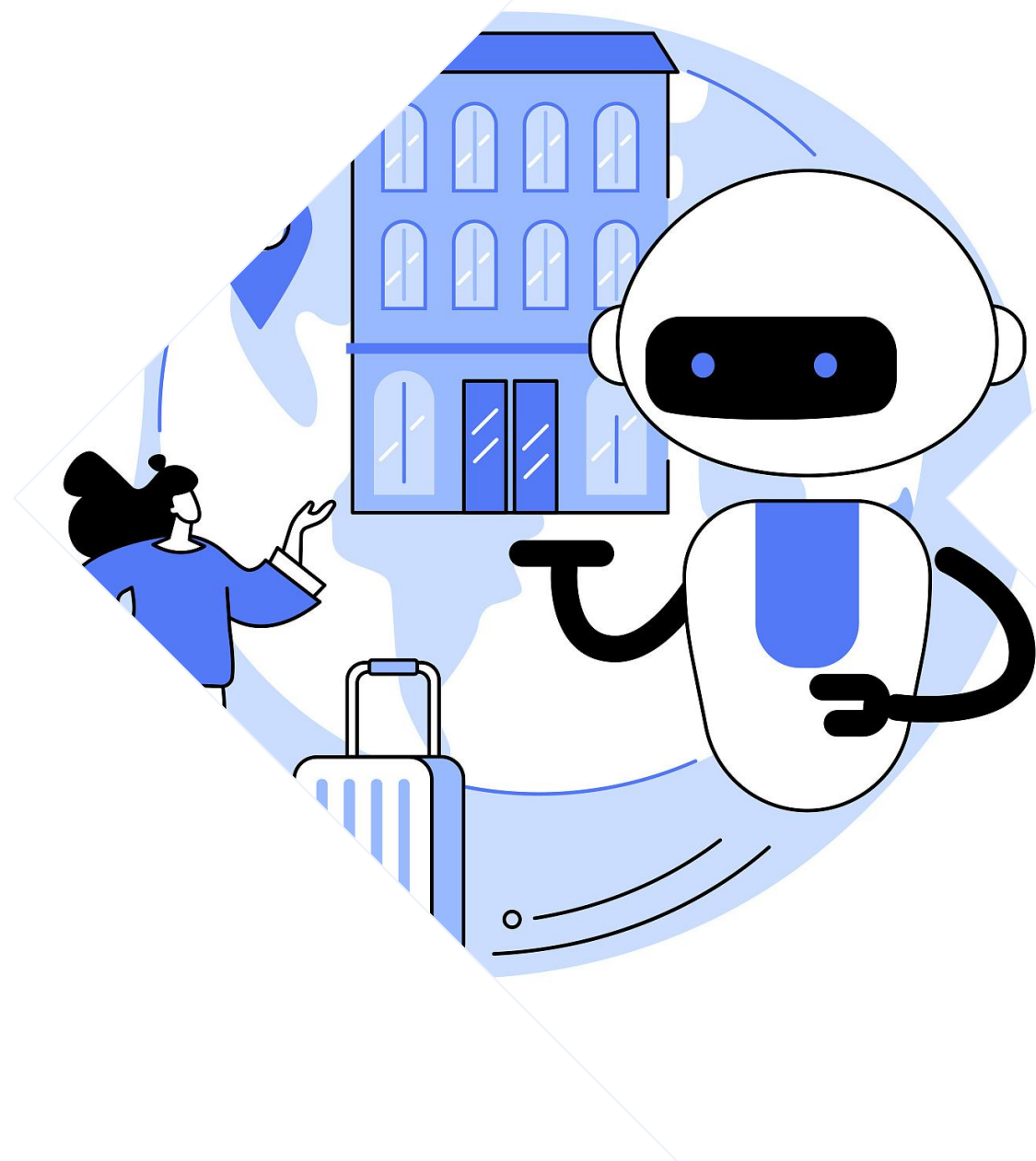
元宇宙沉浸式体验

宋城集团元宇宙项目实现10万+用户并发体验，虚拟商品销售占比达营收18%，客单价提升120元



AI+5G远程导览

黄山风景区5G+AR导览使游客导览需求下降72%，设备租赁收入同比增长215%



2025-2030市场规模预测



智能导游系统市场

中研普华预测2025年市场规模达87亿，年复合增长率41.3%，景区渗透率将突破68%



收益管理系统市场

酒店PMS智能化改造需求激增，预计2027年市场规模突破50亿，连锁酒店部署率达100%



虚拟旅游体验市场

元宇宙旅游板块2025-2030年CAGR达55.2%，文物数字化修复技术服务市场规模将超30亿



2025-2030市场规模预测



区块链票务系统

2028年景区电子票务智能化改造市场规模预计达23.5亿，年节省票务管理成本约7.8亿元



AI客服应用市场

旅游行业智能客服渗透率2025年达92%，服务替代率提升至73%，年均节省人力成本45亿元

02

AI时代人才能力矩阵



高等教育新技术改革方向

新工科、新医科、新农科、**新文科**将引领高等教育未来。发展新文科高职专业是新时代社会科学发展的新要求，它也将为新工科、新医科、新农科注入新元素。建设好新文科，不仅要增加新的文科专业，也对文科提出了新要求：一要加快理论体系创新，二要深化专业改革，三是文科要来一场AI课堂革命，淘汰“水课”，打造“金课”。

2025年5月教育部高教司

新文科专业：学科重构 文理交叉 AI技术赋能 AI素养

数字化运营核心技能

01

数据治理与清洗能力

乌镇景区通过实时游客流动数据清洗，实现入园效率提升30%；上海迪士尼AI算法优化预约系统，排队时间缩短40%



02

智能设备运维技术

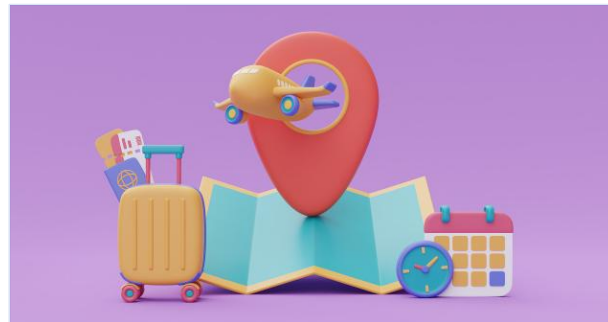
合肥目吉酒店智慧客房传感器布局标准：每客房部署12个物联网节点，故障响应时间缩短至15分钟内



03

AI工具调参实战

同程旅行"程心AI"系统参数优化：通过200万+用户行为数据训练，推荐转化率提升至28.6%



人机协同服务素养



”

多模态交互设计能力

杭州宋城元宇宙项目融合语音/手势/眼动追踪，交互响应速度达0.3秒，游客留存时长增加1.8倍

情绪识别算法应用

万达AI导游"小丹"通过LLM技术实现93%情绪识别准确率，服务满意度提升至4.8/5分

AI辅助决策训练

湖北幸福文旅AI认证体系要求：掌握3种以上决策模型工具，应急事件处理效率提升65%

旅游职业发展三维模型

技术理解力构建

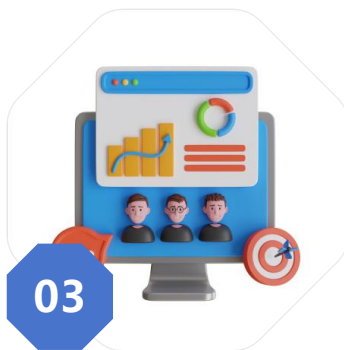
华侨大学《文旅智慧营销》课程：涵盖6大技术模块，学生系统学习对于营销诊断能力提升120%



01

商业洞察力塑造

华侨大学生实战项目：学生参与智慧景区ROI分析，如：永春魁星岩商业方案采纳率提升至32%



03



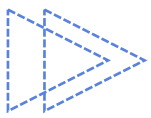
02

服务创新力培养

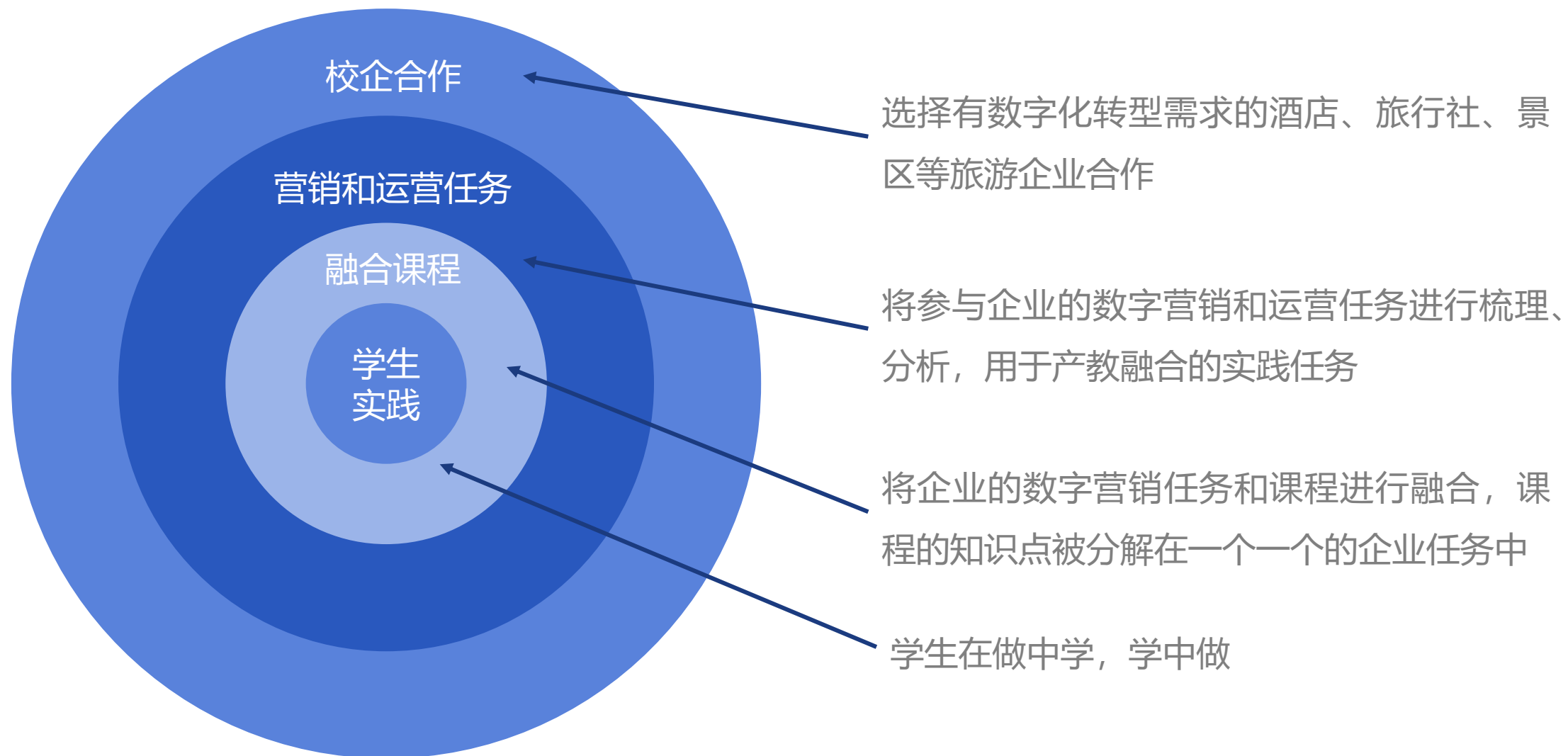
华侨大学“AI+非遗”项目：数字厨师创新服务模式，非遗大师菜谱的“活化”，客单价提升45%，复购率达68%

03

校企深度协同育人模式



校企合作任务驱动的实践教学方法



订单式+研究性+师徒制培养创新实践

课程体系共建机制

华侨大学数字菁英班设置《智慧酒店运营》《AI客服系统》等6门校企共建课程，企业参与率达100%，2025届毕业生岗位适配度提升至92%

双师培养动态机制

实施"1+1"双导师制，企业派驻5名高管担任实践导师，学校教师每年完成200学时企业实践，联合开发《生产实习》等系统

人才需求动态调整

建立季度人才需求分析会机制，根据洲际集团2025年智慧酒店布局规划，新增《元宇宙场景设计》《数字孪生技术应用》等前沿课程模块

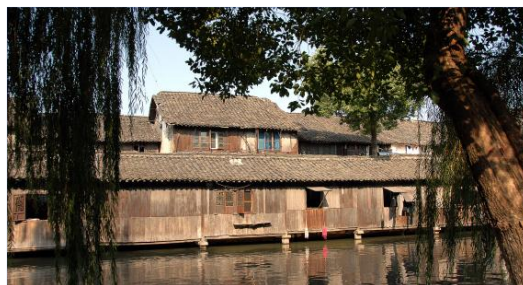


真实项目驱动教学



智能客房改造项目

南沙大酒店提供真实客房数据，学生团队完成"无感入住系统"设计，客房能耗降低23%，获2024全国大学生酒店营销创新大赛金奖



景区客流预测项目

基于泉州清源山景区历史数据，开发AI客流预测模型，准确率达92%，预测结果直接应用于2025年国庆黄金周运营调度



企业数据支持机制

可浓主题餐厅开放近三年50万条经营数据，构建教学数据库，支撑《餐饮大数据分析》等课程15个实验项目开发



HOTEL

认证体系双向衔接

01

岗位认证标准开发

联合湖北幸福文旅制定AI旅游策划师等8个岗位标准，涵盖36项核心技能指标，其中智能工具应用占比达65%

02

课程模块精准对接

设置"AI+文旅"认证课程群，将ChatGPT应用、Midjourney设计等工具教学融入《旅游产品设计》等6门核心课程

03

认证结果双向互认

学生取得"AI旅游数据分析师"认证可置换2个学分，企业员工具备认证资质优先晋升，2025年实现200人次双证互通

04

旅游课程体系重构路径

模块化课程集群建设



核心课程模块重构

新增智能客服系统操作、旅游大数据分析、AI行程规划算法等5个模块，宁波城市职院2025年建成全国首个AI+旅游课程资源库，覆盖87%行业新技术应用场景



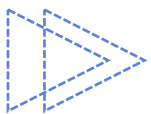
技术融合课程开发

开发区块链电子票务实务、多模态交互设计等跨学科课程，携程"问道大模型"操作实训纳入课程标准，敦煌研究院数字修复案例成为教学示范项目



行业认证体系对接

对接同程旅行"程心AI"认证体系，课程模块与华为HCIA-旅游云服务认证互认，学生双证获取率达92%



e-Tourism/Hospitality 核心课程设置



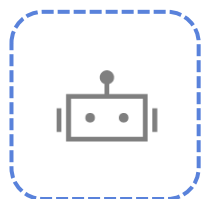
《旅游及酒店业数字营销》

——旅游及酒店企业开展数字营销的方法论与工具



《旅游及酒店业数字应用》

——旅游及酒店业产品设计、活动策划和社交网络推广方法与实践



《旅游及酒店业智能化运营》

——旅游及酒店企业利用数字技术开展酒店运营

虚实结合实训体系

01 数字孪生实训平台

引入长沙橘子洲头景区数字孪生系统，实现客流预警、无人机巡逻等23项功能模拟，学生决策响应速度提升60%

02 实境操作系统

合肥目吉酒店实战课程包含智能门锁配置、能耗优化等12个实操作业模块，2025年参训学员酒店智能化改造方案采纳率达78%

03 跨区域实训网络

长三角智慧旅游实训联盟，共享张家界无人机巡检、杭州宋城元宇宙等9大实训场景，年实训量突破5万人次



师资数智能力提升



企业技术挂职机制

实施"双师双岗"计划，浙江深大智能科技派驻12名工程师驻校，联合开发AI导游训练系统等7个教学产品



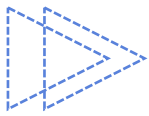
AI教学案例开发

武汉商学院教师团队参与湖北幸福文旅AI项目，产出智能定价算法等43个教学案例，获评2025年全国旅游教指委金奖案例



科研反哺教学路径

建立"技术攻关-成果转化-教学应用"闭环，浙江旅游职院教师团队研发的酒店能耗优化算法已申请3项专利，横向课题经费突破500万元



学校的课程供应链服务



酒店数字经营仿真沙盘实验

■ 理论知识

- 通识能力（价值）
- 战略管理（思维）
- 资源规划（利益相关者）
- PDCA循环（工作程序）
- 质量管理（保障）
- 收益管理（战术手段）

■ 能力提升

- 全局思维
- 决策能力
- 沟通能力
- 协调能力
- 分析能力.....

■ 专业素养

- 意识、情商、情操、态度...





投诉处理

AI随机生成投诉事件，提供多种情景对话方式



卫生投诉

卫生间异味



处理等级

比较紧急



处理状态

未处理



客户满意度

0

处理

马桶、浴缸、淋浴间等清洁不彻底，有异味。

忽略



服务投诉

服务态度



处理等级

紧急



处理状态

未处理



客户满意度

0

处理

员工态度冷淡、不耐烦、对询问不予理睬。

忽略



投诉处理

AI随机生成投诉事件，提供多种情景对话方式



卫生投诉

卫生间异味



处理等级

比较紧急



处理状态

未处理



客户满意度

0

处理

马桶、浴缸、淋浴间等清洁不彻底，有异味。

忽略



服务投诉

服务态度



处理等级

紧急



处理状态

未处理



客户满意度

0

处理

员工态度冷淡、不耐烦、对询问不予理睬。

忽略

线上学习平台



问途学院

传递知识、传播梦想

黄昕 95

我的钱包

0 学分

0.9 学时

95 积分

Hello! 黄昕 同学, 欢迎使用问途学院。

2018-11-02
02 星期五

签到
0天

主页

学习中心

我的作业

互动答疑

互动课堂

个人信息

学习中心

进度

收藏夹

请输入关键字

学习记录

更多

学习资源

酒店案例 (4)

基础知识

营销分析

全接触点营销

营销自动化及再营销

营销方法 (7)

客户关系管理 (会员) (4)

酒店礼品特产销售任务 (3)

客房销售任务 (7)

产品概述与策划 (15)

餐饮销售任务 (5)

中国电信 82% 09:38

问途学院

人才培养目标

培养具有实践能力的复合型、应用型
专业管理人才, 从而领导旅游及酒店
企业进行数字化变革。



特色课程



学生作品



校企合作



行业导师

行业导师



赵晓川



首页



祖长生



课程



甘圣宏



联系我们



冯洁



个人中心



国家级虚拟仿真一流项目



会展数字运营虚拟仿真实验项目





机器人清洗铁锅

专业教育延伸与产业赋能

“数字厨师”是由华侨大学旅游学院汪京强教授领衔的“泉州菜研发与数字餐饮技能大师工作室”近期引入，助力泉州菜数字发展的一项举措。该工作室获评2024年度泉州市技能大师工作室，全市仅有10个工作室获此荣誉。而随着“数字厨师”的加入，泉州菜的数字之路将向前迈进一大步。



还不来数字运营实验室学习?



谢谢