

人工智能背景下酒店专业教学创新路径研究

杨亚明

浙江经济职业技术学院 浙江 杭州 310000

【摘要】：生成式人工智能的普及为酒店行业数智化转型注入动力，也对高校酒店专业教学提出革新要求。传统模式下，酒店专业教学存在培养定位滞后、课程体系固化、教学场景失真、评价机制单一等核心痛点，导致人才培养与行业需求脱节。基于豆包、DeepSeek等生成式AI工具特性，从人才培养定位、课程内容重构、实训场景搭建、评价体系完善四个维度，探索针对性创新路径。通过生成式AI精准赋能教学全流程，破解传统教学局限，培养兼具AI实操能力与专业素养的复合型人才，为酒店专业数智化教学改革提供实践支撑，助力人才供给与行业转型同频共振。

【关键词】：人工智能；酒店专业；教学创新

DOI:10.12417/2982-3811.25.06.033

随着豆包、DeepSeek等生成式人工智能工具的快速迭代与普及，酒店行业运营模式发生根本性变革。从生成式AI辅助设计个性化服务方案、创作营销内容，到构建复杂运营场景、生成数据分析报告，技术已深度渗透酒店服务、管理、营销等核心环节，重塑岗位能力需求^[1]。当前，酒店业对掌握生成式AI实操技能、具备人机协同思维的复合型人才需求激增，而传统教学模式难以适配这一变化，人才供需错位问题凸显。高校作为人才培养核心阵地，亟需依托生成式AI破解教学痛点，革新教学路径。生成式AI在信息抓取、场景生成、过程追踪等方面的优势，可为教学创新提供多元支撑，推动酒店专业教学从传统服务导向向数智化导向转型，助力行业高质量发展。

1 传统模式下酒店专业教学的核心痛点

1.1 培养定位锚定传统，与行业转型脱节

传统教学模式下，酒店专业人才培养目标完全聚焦传统服务与管理能力，仅围绕客房服务、餐饮摆台、基础接待等传统技能设定，未预判行业数智化转型趋势，与当下酒店业发展节奏严重脱节^[2]。培养方向缺乏前瞻性规划，既没有将数字化能力纳入核心培养范畴，也未结合高端酒店、连锁酒店、精品民宿等不同业态的差异化需求进行细分定位。这直接导致毕业生仅能适配传统酒店基础服务岗位，面对AI运营、智能服务设计等转型后的新岗位完全不具备适配能力，岗位竞争力持续下滑。同时，培养过程中存在明显失衡问题，要么单纯侧重实操技能训练，忽视思维与素养培育，要么空谈管理理论缺乏实操支撑。未能形成“技能+素养+思维”的综合培养导向，难以满足酒店业对复合人才的底层需求，加剧了人才供需错位矛盾。

1.2 课程体系固化传统，缺乏动态适配性

传统教学模式下，酒店专业课程体系以传统职能模块为核

心划分，形成“前厅、客房、餐饮、营销”的固定框架，缺少数字化相关内容渗透，整体结构僵化滞后。核心课程内容较为过时，《酒店收益管理》仅局限于人工定价公式与静态数据分析的讲解，未涉及智能定价工具与动态数据研判。《酒店市场营销》则侧重线下推广策略与纸质宣传方案设计，脱离行业未来数智化运营需求。课程间存在明显壁垒，理论课程与实践课程各自独立开展，缺乏紧密的逻辑衔接与内容联动。同时，课程体系缺乏动态更新机制，既不对接行业岗位需求的实时变化，也不吸纳前沿运营案例与技术应用知识，导致教学内容与酒店实际运营脱节严重，无法为学生传递适配行业发展的核心知识与技能。

1.3 教学模式依赖线下，场景还原度不足

传统教学模式下，教学核心依赖“课堂理论讲授+校内模拟实训”，存在明显局限。一是场景模拟滞后，校内实训室仅复刻传统酒店物理场景，无收益管理、客户画像分析等运营场景，且实训案例多为预设固定脚本，无法还原酒店真实运营中的突发问题与复杂场景；二是教学方法单一，依赖教师单向灌输，学生被动接受知识，缺乏自主探究与协作实践机会，难以培养问题解决能力；三是实训资源有限，受场地、设备限制，学生实训多为分组演示，实操频次不足，且无法接触行业真实运营数据与流程，实训效果大打折扣^[3]。

1.4 评价机制聚焦结果，能力考核不全面

传统教学模式下，教学评价以终结性考核为主，核心围绕传统知识与技能展开。评价内容集中于教材知识点记忆、传统服务技能实操（如客房铺床、餐饮摆台），忽视对学生逻辑思维、创新能力、服务伦理、沟通协作等综合素养的考核。

评价方法单一,主要通过期末笔试、技能实操打分完成考核,较少过程性评价环节,无法反映学生学习全程的能力变化。评价主体仅为授课教师,无行业企业参与,评价标准基于教学大纲而非岗位实际需求,导致评价结果无法真实反映学生的岗位适配能力。

2 人工智能背景下酒店专业教学创新的意义

2.1 破解人才供需错位, 适配行业数智化需求

生成式人工智能驱动的酒店专业教学创新,核心价值在于打通人才培养与行业需求的断层。传统模式下培养的毕业生因缺乏数字化能力,难以适配酒店业数智化岗位要求,而依托豆包、DeepSeek 等生成式 AI 优化教学,可针对性培养学生的 AI 工具实操、智能方案设计等核心能力^[4]。通过教学创新,让学生熟练掌握用生成式 AI 生成服务方案、分析运营数据、创作营销内容的技能,精准对接酒店数智化岗位的核心需求。这不仅能缩短毕业生入职后的岗位适应周期,提升其就业竞争力,还能为酒店行业数智化转型提供稳定的复合型人才供给,缓解行业数智人才短缺的困境,实现人才培养与行业发展的同频共振。

2.2 革新传统教学模式, 提升教学质量与效率

生成式人工智能为酒店专业教学注入全新活力,助力突破传统教学的固有局限。传统教学中,课程内容更新滞后、实训场景单一、教学资源有限等问题长期制约教学质量提升,而生成式 AI 可有效弥补这些短板。教师可借助生成式 AI 快速更新课程案例、设计个性化教学方案,学生可通过 AI 工具自主拓展学习资源、反复演练复杂场景。这种教学创新不仅重构了“教与学”的关系,将教师从繁琐的案例整理、教案撰写中解放出来,聚焦于思维引导与能力培养,还能通过 AI 赋能让教学更具针对性、互动性,显著提升学生的学习主动性与实操能力,实现教学质量与教学效率的双重提升。

2.3 夯实专业发展根基, 助力高校特色建设

在高等教育同质化竞争日益激烈的背景下,依托生成式人工智能推动酒店专业教学创新,是高校打造专业特色、增强核心竞争力的重要路径。传统酒店专业教学模式趋同,缺乏差异化优势,而聚焦生成式 AI 的教学创新,可形成“数智化+专业化”的特色发展方向。高校通过构建适配生成式 AI 应用的课程体系、实训平台与评价机制,能打造区别于其他院校的专业亮点,吸引优质生源与校企合作资源。同时,教学创新过程中积累的案例、经验与资源,可进一步完善专业建设体系,推动酒店专业从传统服务型向数智复合型转型,夯实专业可持续发展的根基,为高校学科建设与内涵发展提供有力支撑。

3 人工智能背景下酒店专业教学创新路径

3.1 依托生成式 AI 锚定前瞻定位, 细化业态培养方向

针对培养定位锚定传统、与行业转型脱节的问题,可充分

借助豆包、DeepSeek 等生成式 AI 工具,为酒店专业精准锚定数智化培养方向。教学团队可向生成式 AI 下达明确指令,要求其全网抓取高端酒店、连锁酒店、精品民宿等不同业态的数智化岗位招聘信息,梳理各岗位核心职责与能力需求清单^[5]。基于这些信息生成各业态专属的岗位能力模型报告,清晰拆解出差异化的细分培养方向。例如针对高端酒店方向,指令生成式 AI 收集近三年高端客群消费偏好数据、国内外高端酒店个性化服务经典案例,提炼出“AI 辅助个性化服务方案设计”这一核心能力,将其纳入培养目标并细化实操要求。针对连锁酒店方向,指令 AI 梳理现有标准化运营流程,标注出可通过数智化优化的关键节点,明确“AI 驱动运营效率提升”的能力培养重点。同时,指令生成式 AI 结合酒店专业人才培养特点,设计针对性职业测评问卷,涵盖学生兴趣特长、能力短板、职业规划等维度。结合学生测评结果与各业态岗位要求,为每位学生匹配专属培养方向,有效破解传统培养定位滞后、模糊且缺乏差异化的问题,让人才培养精准对接行业数智化转型需求。

3.2 指令生成式 AI 赋能, 重构单模块课程内容

对应课程体系固化传统、缺乏动态适配性的痛点,可针对每门核心课程单独设计指令,借助生成式 AI 重构单模块教学内容,实现传统课程的数字化升级。《酒店收益管理》课程中,摒弃以往单纯讲解人工定价公式与静态数据分析的陈旧内容,向豆包或 DeepSeek 下达精准指令。要求其结合酒店行业近一年真实运营数据,生成节假日、工作日、旅游旺季等不同场景下的 AI 动态定价案例及详细实操步骤。让学生依托 AI 生成的案例与步骤,反复练习动态定价方案的设计、调整与验证,切实掌握核心技能。《酒店市场营销》课程则聚焦线上场景,指令生成式 AI 适配酒店短视频营销、朋友圈推广、直播带货等主流场景,生成不同风格的短视频脚本、宣传文案与直播话术。指导学生基于 AI 生成的基础内容,结合酒店品牌定位与目标客群特点进行优化调整,替代传统线下推广教学内容。每门核心课程仅聚焦一个生成式 AI 应用场景,集中力量深耕细作。同时建立课程内容动态更新机制,每月定期指令生成式 AI 抓取酒店行业最新政策、头部企业实操案例,同步更新课程素材与实训任务。通过这种方式打破传统课程的固定框架与壁垒,解决课程内容固化、陈旧且与行业实际脱节的问题,让教学内容始终紧跟行业发展步伐。

3.3 指令生成式 AI 搭建虚拟场景, 还原真实运营环境

针对教学模式依赖线下、场景还原度不足的问题,可通过向生成式 AI 下达精细化指令,搭建多元化、高还原度的虚拟实训场景,弥补传统线下实训的短板。传统校内实训场景仅能复刻物理环境,且案例多为固定脚本,无法还原酒店真实运营中的复杂状况。借助豆包、DeepSeek 等工具可有效突破这一局限,向其下达具体指令生成各类实操场景与案例。例如指令豆

包生成 10 种不同情绪强度、不同诱因的酒店客诉案例，每个案例需包含客户具体话术、问题发生背景、潜在需求及场景细节。让学生基于 AI 生成的案例，模拟客诉接待、问题分析、解决方案设计与沟通反馈的全流程。指令 DeepSeek 构建酒店收益管理复杂场景，融入节假日流量波动、竞品价格调整、运营成本变化、突发公共事件等多变量因素。引导学生在 AI 生成的场景中分析数据、制定调控策略并预判实施效果。同时指令生成式 AI 将各类案例转化为互动式实训脚本，设置分支剧情与不同应对结果反馈。学生可反复演练不同应对方案，AI 实时给出优化建议与评分。这种方式有效破解传统实训场景单一、资源有限、实操频次不足的问题，让学生在沉浸式实训中提升问题解决能力。

3.4 借助生成式 AI 追踪过程，完善综合评价体系

对应评价机制聚焦结果、能力考核不全面的痛点，依托生成式 AI 工具搭建过程性、多元化的综合评价体系，全面反映学生的学习成效与综合能力。指令生成式 AI 全程记录学生的学习过程数据，涵盖向 AI 下达指令的准确性与逻辑性、对 AI 生成内容的优化思路与修改痕迹、实训案例的完成进度与思考过程等。基于这些数据自动生成学生个人学习过程报告，清晰呈现能力提升轨迹。将过程性评价占比提升至 60% 以上，替代传统以期末笔试和技能实操为主的结果导向评价。评价内容

上，指令 AI 结合酒店专业岗位需求设计多维度考核指标，重点评估学生的指令生成能力、AI 内容优化能力、逻辑思维与创新能力。例如针对学生用 AI 生成并优化的营销文案，指令 AI 从内容适配性、创意创新性、行业规范符合性、客群吸引力等维度进行打分，同时生成详细评价意见。此外，指令生成式 AI 搭建多元评价通道，自动生成适配酒店行业的企业导师评价问卷与学生互评量表。企业导师可结合学生实习表现打分，学生通过互评交流学习心得、发现自身不足。最终结合教师评价形成综合结果，破解传统评价主体单一、内容片面、重结果轻过程的问题，让评价更具科学性与针对性。

4 结语

生成式人工智能为酒店专业破解传统教学痛点、实现数智化转型提供了关键抓手。从锚定人才培养定位、重构课程内容，到搭建虚拟实训场景、完善综合评价体系，四条创新路径精准对接传统教学短板，依托豆包、DeepSeek 等工具实现教学全流程赋能，为复合型人才培养提供了可落地的方案。高校酒店专业需以行业需求为导向，将生成式 AI 有序融入教学实践，既要强化学生 AI 实操与行业适配能力，也要坚守服务伦理与人文素养的核心培育。未来需深化校企协同，共建 AI 教学资源库与实训标准，动态优化创新路径以适配技术迭代与行业变革。

参考文献:

- [1] 方惠.基于人工智能的高职旅游类酒店专业教学改革研究[J].漫旅,2025,12(07):108-110.
- [2] 庞湘媛.人工智能时代酒店管理专业人才需求变革与课程体系重构[J].漫旅,2025,12(07):117-119.
- [3] 马潇,陈斐斐.生成式人工智能在高职酒店管理与数字化运营专业教学中的应用探究[J].中原文化与旅游,2024,(07):76-78.
- [4] 孙嫫.人工智能时代下高职学生情绪劳动教育策略研究——以酒店管理专业为例[J].武汉职业技术学院学报,2024,23(03):56-62.
- [5] 金晓春.人工智能背景下高职院校酒店管理专业发展探究[J].漯河职业技术学院学报,2024,23(02):43-47.