

高职旅游类专业数字化劳动教育现状分析

刘文慧, 李伟

(南京旅游职业学院, 江苏南京 210000)

[摘要] 本文聚焦智慧旅游发展与国家教育数字化战略背景, 分析 AI 技术在旅游行业的应用现状及数字化人才供需矛盾, 通过调研剖析高职旅游类专业劳动教育在教学内容、过程、评价、师资资源等方面的问题, 提出构建“内容—过程—评价”协同的数字化教育生态, 从教学内容智能化、过程协同化、评价精准化推进转型, 并聚焦技术工具应用、典型场景重构、数据闭环优化三大突破点。旨在解决教育供给与行业需求脱节问题, 为旅游类专业劳动教育改革提供理论依据和实践路径。

[关键词] 高职教育; 旅游类专业; 数字化劳动教育

[中图分类号] G434; G40-015; F590-4 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 2096-711X(2026)05-0153-03

doi: 10.3969/j.issn.2096-711X.2026.05.052

[本刊网址] <http://www.hbxb.net>

随着智慧旅游行业的快速发展, 旅游企业对数字化人才的需求日益增长。人工智能技术在智能酒店服务、旅游应急处理等旅游行业的广泛应用, 对从业人员的数字化技能提出了更高要求。同时, 国家教育数字化战略的实施, 推动职业教育加快数字化转型。在此背景下, 高职旅游类专业劳动教育的数字化转型显得尤为必要。

一、人工智能在旅游行业的应用现状分析

(一) 人工智能技术在旅游行业的应用情况

当前, 人工智能(AI)技术已在旅游行业多领域落地, 其中计算机视觉、自然语言处理(NLP)、知识图谱是应用最广泛的三大核心技术, 为行业发展提供支撑。

计算机视觉技术聚焦智能酒店服务与景区安防等。如景区安防领域, 能实时监测人流密度、识别危险行为并联动应急系统。据相关协会数据, 国内前100连锁酒店中, 78%引入该技术用于自助入住, 5A级景区中65%用其开展安防管理。

自然语言处理(NLP)技术核心用于智能客服与语音导览。智能客服依托该技术实现7×24小时服务, 解决预订修改、投诉处理等问题; 语音导览设备借其实现多语言翻译与智能讲解。数据显示, 此类智能客服问题解决率达82%。

知识图谱技术重点服务于个性化推荐与应急决策。平台可依据游客历史行为、偏好等信息精准推送旅游线路、住宿餐饮等服务, 应急处理中能快速构建决策树。以马蜂窝为例, 其依托2.3亿条真实数据构建旅游“知识图谱”, 推荐误差率低于0.7%, 提升了用户体验。

从场景成熟度看, 智能酒店已形成全流程服务; 旅游应急处理实现风险预警、智能调度等功能; 智慧景区电子票务、智能导游行程规划等也成为AI应用重要领域。2025年“五一”数据显示, 全国景区门票线上预售占比超75%, 智能核销设备渗透率达68%。

(二) 行业对数字化人才的需求分析

旅游企业对AI技能需求呈多元化、复合型趋势, 如智能酒店服务岗位要求员工具备智能设备操作、数据异常分析等能力; 旅游平台运营岗位则需具备用户数据分析、推荐系统

优化能力。

行业数字化转型对劳动者能力提出新标准, 既需传统旅游服务技能, 更需数字化素养, 包括AI技术应用、数据思维、跨部门协同能力。如酒店管理人员需借智能系统数据优化流程, 景区工作人员需用智能设备开展服务管理。猎聘数据显示, 2023年旅游行业具备AI技能的岗位需求同比增加120%, 但符合要求的应聘者仅占30%, 人才供需矛盾突出。

(三) 现存问题

尽管AI在旅游行业应用有进展, 但存在两大核心问题。一方面, 技术应用与实际需求脱节: 部分企业智能系统功能冗余, 未解决核心问题。如部分酒店机器人服务因操作复杂、响应慢, 客户投诉率高于传统人工服务, 35%的酒店有此反馈。

另一方面, 数字化人才培养滞后: 行业急需具备AI技能的复合型人才, 但现有从业人员数字化能力不足, 高校培养的人才难快速适应岗位, 形成“供需错配”。调研显示, 仅25%的旅游企业认为高校旅游类专业毕业生能较好适应数字化岗位。

二、高职旅游类专业劳动教育现存问题剖析

(一) 调研设计与实施

为全面掌握高职旅游类专业劳动教育现状, 本研究采用问卷调查与深度访谈相结合的方式, 选取5所高职院校旅游类专业的85名教师、511名学生, 以及20家旅游企业的32名管理者和52名一线员工作为调研对象。调研内容涵盖课程设置、教学模式、评价体系、实训资源、师资能力等, 旨在精准定位劳动教育与行业数字化需求的脱节问题。

从调研对象结构来看, 学生年级分布为: 大一32.1%、大二45.8%、大三22.1%, 覆盖不同学习阶段; 教师教龄分布为: 5年以下28.2%、5~10年43.5%、10年以上28.3%, 兼顾新老教师视角; 企业人员涵盖基层员工(61.9%)与管理层(38.1%), 确保调研结果的全面性。

(二) 劳动教育现状分析

1. 教学内容层面: 与行业数字化需求脱节严重

教学内容缺乏前沿性, 未跟上AI技术在旅游行业的应用

收稿日期: 2025-9-5

基金项目: 本文系2025年江苏省高校教育信息化研究课题“人工智能赋能旅游类专业劳动教育数字化转型范式构建研究”阶段性成果(项目编号: 2025JSETKT148); 2025—2026年度江苏职业教育研究立项课题“高职旅游专业‘专创融合’劳动教育实践基地建设与运行机制研究”阶段性成果(项目编号: XHYBLX2025179); 2023年江苏省青蓝工程项目阶段性研究成果; 日本大阪观光大学学术交流团组的阶段性研究成果(项目团组号: 050097P); 2025年南京旅游职业学院“课程思政”示范课程的阶段性研究成果(项目编号: 2025KCSZ05)。

作者简介: 刘文慧(1986—), 女, 江苏盐城人, 南京旅游职业学院副教授, 主要从事劳动教育、旅游管理研究。

步伐。多数院校劳动教育课程仍以客房铺床、餐饮礼仪等传统旅游服务技能为主,对智能酒店服务、旅游应急处理中的AI技术应用涉及极少,难以反映行业最新趋势。

内容呈现“重体力、轻技术”特点,技术劳动占比低。体力劳动相关实训课时占比超60%,如酒店客房实操、景区讲解;而智能设备操作、数据处理等技术劳动内容占比不足20%。

理论与实践结合薄弱,“纸上谈兵”现象突出。部分课程虽含AI技术理论,但缺乏对应实践。调研显示,65%学生称“不熟练AI技术实际应用”,71%教师认为“现有内容无法满足行业数字化技能需求”。

2. 教学过程层面:传统模式难以支撑数字化技能培养

教学模式以经验驱动为主。教师多凭自身经验设计方案,未通过分析学生实训正确率、知识点掌握情况等数据优化教学,针对性不足,导致基础薄弱的学生跟不上、能力强的学生“学有余力”。

实训场景模拟度低,与真实行业场景差距大。现有实训多复制传统服务场景,缺乏数字化元素,如景区实训仅涉传统导游服务,无智能安防模拟平台。83%的企业人事反馈,“高校实训与企业实际脱节,学生入职需重新适应智能化环境”。

师生互动不足,学生主体性未得到发挥。教学以教师单向讲授为主,学生参与互动少,缺乏自主探究环节。如AI技术课程多为“PPT讲解+视频演示”,学生鲜有动手操作或小组讨论机会,不利于创新思维培养。仅23%的学生表示“课堂能经常参与互动讨论”。

3. 教学评价层面:体系不完善,难以衡量数字化劳动素养

评价方式单一,重结果、轻过程。多数院校以期末考试、实训报告等结果性指标为主,忽视学生学习过程中的技能提升、问题解决思路,无法全面反映劳动素养。如“智能客服服务”评价仅看话术方案,不关注数据分析过程。66%教师认为“现有标准难客观反映学生数字化劳动能力”。

评价标准模糊、主观性强,缺乏量化指标。多为“服务态度良好”“方案合理”等定性描述,未结合数字化岗位制定智能设备操作准确率等量化指标,结果受教师主观影响大。75%的企业管理者称“高校评价结果不能作为招聘参考,无法判断学生实际技能”。

缺乏与行业接轨的评价体系,参考价值低。评价未结合企业岗位要求,如企业评“智能客房服务”,关注“系统故障处理速度”,高校仍聚焦“客房整理规范性”,两者偏差大,对学生就业指导意义有限。

4. 师资与资源层面:支撑能力不足,制约数字化教学开展

教师AI技术应用能力薄弱,无法胜任数字化教学。多数教师知识结构停留在传统旅游服务领域,对计算机视觉、NLP等AI技术理解不足,难以指导智能化实训。仅32%教师能“熟练运用AI技术开展教学”。

实训设备陈旧,智能化资源匮乏。院校实训基地多配传统设备,缺乏智能客房系统、旅游数据分析软件等数字化资源。55%的院校表示,“资金不足导致无法更新设备,实训内容与行业脱节”。

校企合作深度不够,行业资源未融入。部分院校与企业合作仅停留在实习、参观等浅层次,未将企业智能案例、岗位标准等融入教学。仅33%院校与企业开展“深度课程共建或实训基地共建项目”。

三、劳动教育数字化转型的重点领域与关键突破点

(一)重点领域:构建“内容—过程—评价”协同的数字化教育生态

劳动教育数字化转型需立足行业需求与教育规律,从教

学内容、过程、评价三维度系统升级,打造“内容适配行业、过程协同高效、评价精准客观”的数字化教育生态,培养符合智慧旅游发展的人才。

1. 教学内容智能化升级:建立与智慧旅游对接的知识体系

打破传统“重体力、轻技术”框架,构建“技术+场景+跨学科”知识体系是转型基础。(1)技术模块系统嵌入:在现有课程中精准融入AI技术应用内容,如在《导游业务》中补充“智能导游设备使用”“多语言语音导览制作”等内容,实现课程与岗位无缝对接。(2)场景化案例深度补充:引入景区智能票务、酒店AI客服(如引入《海鳗云5A景区创建的数字引擎——以某景区智能票务与安防系统为例》)等企业实例,通过“案例分析+研讨+方案设计”引导学生解决行业问题。(3)跨学科知识融合补充:联合计算机等专业开发“旅游数字化服务”微课程,涵盖Python基础、数据可视化等,采用“线上自学+线下实操”模式。调研显示,71%教师认可其提升岗位适配性,但目前仅19%院校开设,升级空间显著。

2. 教学过程协同化优化:打造“虚实结合、校企协同”的育人模式

突破“课堂讲授+简单实训”模式,构建“线上线下融合、校内校外协同”的新型教学过程,实现全场景、全周期的育人闭环,提升学生的实践能力与行业适配性。

(1)虚实结合的实训体系搭建:依托虚拟仿真技术搭建“智慧旅游实训云平台”,还原智能酒店、智慧景区等典型场景,解决传统实训“设备成本高、场景难复制”的痛点。如在虚拟景区实训中,调用实时人流数据、天气预警信息,完成“基于数据的游客引导方案设计”。(2)校企协同的教学机制建立:构建“企业导师驻校+学生轮岗实践”的协同模式,实现教育与产业的深度融合。每两周邀请旅游科技企业工程师、数字化岗位主管参与课堂教学,指导学生完成智能系统运维、数字化服务方案设计等项目。校企共同开发实训教材,将企业的岗位标准、技术应用案例融入教材,确保教学内容与行业同步。(3)个性化学习路径推送:利用学习分析技术追踪学生实训操作正确率、知识点掌握情况等学习数据,识别学生的技能短板,推送个性化学习资源。如针对“智能客房系统操作”薄弱的学生,自动推送“系统操作步骤”微课视频、相关模拟题库和一对一在线辅导,帮助学生精准补弱。

3. 教学评价精准化改革:建立“数据驱动、多维立体”的评价体系

建立“数据驱动、多维立体”的评价体系,实现“过程可追踪、结果可量化、标准与行业接轨”,客观反映学生的技能水平与岗位适配性。(1)过程性数据采集:通过实训平台实时记录学生的操作行为,如智能客房系统调试的步骤完整性、NLP客服话术的语义匹配度、应急决策系统的响应速度等,形成量化指标。(2)行业标准嵌入:联合旅游企业制定《数字化劳动技能评价标准》等,将“智能设备操作熟练度”“数据异常分析能力”“跨系统协同效率”等岗位核心要求转化为评价指标。如携程定制平台的“智能推荐系统优化师”岗位标准,在评价中加入“用户点击率提升率”“推荐精准度”等量化维度,使评价结果与行业需求直接挂钩。(3)增值性评价实施:通过对比学生入学初与毕业时的数字化技能水平,评估教育成效。如对导游专业学生的“云导游直播技能”的学前学后测评,从镜头运用、信息传递、互动响应等维度分析进步幅度,客观反映技能水平与岗位适配性。

(二)关键突破点

在重点领域推进的基础上,需聚焦技术工具应用、典型

场景重构、数据闭环优化三个关键环节,打破转型中的瓶颈问题,实现劳动教育数字化的质效提升。

1. 技术工具的深度应用

技术工具是数字化转型的“基础设施”,需突破“技术堆砌”的浅层应用,实现与劳动教育内容的有机融合。(1)计算机视觉技术的场景适配:如在酒店服务实训中,通过摄像头捕捉学生铺床、摆台等操作动作,结合计算机视觉算法进行动作规范性分析,实时提示“床单边角未对齐”“餐具间距不符合标准”等问题,并生成改进建议。(2)NLP技术的交互升级:开发“智能服务话术训练系统”,模拟游客投诉、特殊需求咨询等场景,学生通过语音或文字与系统对话,NLP技术实时分析其回应的语义准确性、情绪适配度,并给出优化方向。(3)知识图谱的决策赋能:构建“旅游应急处理知识图谱”,整合天气预警、交通管制、医疗资源等多维数据,学生在模拟景区突发暴雨等突发事件时,系统可基于知识图谱自动推送疏散路线、物资调配、游客安抚等决策建议,帮助学生理解数字化工具在复杂场景中的应用逻辑。

2. 典型场景的数字化重构

场景是技能习得的“实践土壤”,需对传统实训场景进行数字化改造,还原智慧旅游的真实工作环境。

(1)智能酒店全流程场景:搭建包含自助入住终端、智能客房、机器人送餐系统的虚拟酒店环境,学生需完成“客户身份核验—客房智能设备调试—个性化服务推送”全流程服务。系统会随机设置故障场景,如“终端人脸识别失败”“客房系统离线”,考核学生的应急处理能力。(2)智慧景区联动场景:整合电子票务系统、智能停车场、安防监控平台的数据接口,构建虚拟智慧景区。学生扮演景区运营人员时,需通过分析票务销售数据调整验票通道、根据停车场车位数据优化引导标识、借助安防系统识别并处置危险行为。(3)旅游平台运营场景:模拟“马蜂窝”等旅游推荐平台的后台操作环境,学生运用知识图谱技术分析“用户偏好系数”等用户行为数据,优化推荐算法参数,使学生掌握“数据驱动决策”的核心方法,在沉浸式实训中提升应对数字化场景的能力。

3. 数据闭环的动态优化

数据闭环是维持数字化转型持续性的关键,通过“数据采集—分析反馈—优化提升”的闭环,持续提升劳动教育评价的精准性和有效性。(1)实时反馈系统构建:在实训过程

中,AI实时采集学生的操作数据,生成“技能雷达图”,显示其在“智能设备操作”“问题解决”等维度的表现,并自动推送针对性学习资源。(2)区块链存证与信用评价:利用区块链技术记录学生的实训成绩、技能证书、企业实习评价等信息,形成不可篡改的“数字化劳动档案”。企业招聘时可直接查询档案,解决传统简历“注水”问题,提升人才筛选效率。(3)持续迭代机制建立:定期分析教学数据,如某技术模块的学生平均得分、某实训场景的故障处理正确率,结合企业新的技术应用需求,动态调整教学内容与场景设置。例如,当前秦始皇陵博物院等景区“元宇宙虚拟导游”岗位纷纷兴起,可在实训平台中增设相关场景,确保教学内容与行业发展同步。

四、结语

高职旅游类专业劳动教育在数字化方面存在教学内容与行业数字化需求脱节、教学模式传统、评价体系不完善、师资与资源难以支撑数字化教学等明显不足,导致行业对具备AI技能的数字化人才的迫切需求与教育供给之间存在较大差距;对此提出加强AI技术融合应用、构建“技术工具—典型场景—数据闭环”新型教育范式、推动校企合作实现产教协同育人等对策建议,未来将进一步验证AI赋能场景效果、探索更多数字化劳动教育模式,为职业教育数字化转型提供参考。

参考文献:

- [1]陈静,等. 高职旅游专业实训场景数字化重构研究——以智能酒店为例[J]. 中国职业技术教育,2023(18): 67-72.
- [2]王芳. 自然语言处理技术在旅游智能客服中的应用研究[J]. 计算机应用与软件,2022,39(8): 189-194.
- [3]李红,等. 人工智能在旅游行业的应用现状与趋势[J]. 旅游学刊,2023,38(5): 45-58.
- [4]张明,王丽. 高职旅游类专业数字化劳动教育课程体系构建研究[J]. 职业技术教育,2023,44(12): 32-36.
- [5]刘伟,赵娜. 知识图谱赋能智慧景区个性化服务的实践路径[J]. 地理与地理信息科学,2023,39(3): 112-118.
- [6]赵刚,孙梅. 计算机视觉技术在景区安防管理中的应用效果评估[J]. 安防科技,2023(4): 23-27.

Analysis on the Current Situation of Digital Labor Education in Higher Vocational Tourism Majors

LIU Wen-hui, LI Wei

(Nanjing Institute of Tourism and Hospitality, Nanjing Jiangsu 210000, China)

Abstract: This paper focuses on the context of smart tourism development and the national education digitalization strategy. It analyzes the application status of AI technology in the tourism industry and the contradiction between supply and demand of digital talents. Through research, it examines the problems existing in labor education of higher vocational tourism majors in terms of teaching content, teaching process, teaching evaluation, and faculty resources. The paper proposes the construction of a coordinated “content—process—evaluation” digital education ecosystem, and promotes transformation from the aspects of intelligent teaching content, collaborative teaching process, and accurate teaching evaluation. It also focuses on three key breakthrough points: in-depth application of technical tools, digital reconstruction of typical scenarios, and dynamic optimization of data closed-loop. The purpose is to solve the problem of disconnection between educational supply and industry demand, and provide theoretical basis and practical paths for the reform of labor education in tourism-related majors.

Key words: higher vocational education; tourism majors; digital labor education

(责任编辑:章樊)