

智慧旅游新业态下高职院校应用型旅游人才培养模式创新

邝慧霞

珠海城市职业技术学院旅游管理学院 广东珠海 519000

摘要: 本文探讨了智慧旅游新业态下高职院校应用型旅游人才培养模式的创新路径。智慧旅游作为现代信息技术与旅游产业深度融合的新型旅游模式,正推动旅游行业向智能化、个性化、跨界融合方向发展。在此背景下,高职院校应用型旅游专业人才需求发生变化,对个性化服务、跨界融合能力、持续学习能力等方面提出了更高要求。文章提出创新人才培养模式的对策,包括明确人才培养定位、重构课程体系、强化跨学科课程建设、注重数字伦理教育等,以培养适应智慧旅游发展的复合型人才。研究旨在为高职院校旅游专业教学改革提供参考,推动旅游职业教育与智慧旅游产业的协同发展。

关键词: 智慧旅游;高职院校;人才培养

1. 智慧旅游的定义

智慧旅游(Smart Tourism)是指利用现代信息技术(如物联网、大数据、人工智能、5G、云计算等)与旅游产业深度融合,通过智能化手段提升旅游服务体验、优化旅游管理效率、推动旅游业可持续发展的新型旅游模式^[1]。其核心目标是实现旅游资源的数字化、服务的个性化和管理的精细化,智能化服务、高效管理、数据驱动与决策、互动与共享、可持续发展是智慧旅游的主要特点^[1]。对于游客而言,智慧旅游意味着信息不对称现象的改善,更安全、便捷、个性化的服务体验^[2]。对于旅游企业而言,智慧旅游能帮助企业降低运营成本,精准营销,提高服务质量。

2. 智慧旅游的发展趋势

2023年中国智慧旅游经济市场规模达到10382亿元,近五年年均复合增长率达24.44%,预计2024年中国智慧旅游经济市场规模将达到12500亿元,2025年将达到14555亿元^[1]。这些数据表明,中国智慧旅游市场在过去几年中呈现出快速增长的趋势,并且在未来几年内仍将保持较高的增长率。在未来的发展中,智慧旅游逐渐呈现出以下的发展趋势:

第一、技术创新与应用加速。生成式人工智能将对旅游内容创作、分析预测、个性化营销等方面产生深远影响,成为推动行业变革的重要力量。同时,大数据技术将帮助旅游行业更好地分析游客行为,优化旅游产品和服务。借助VR和AR技术,沉浸式旅游体验将成为主流,游客可以通过“云游览”虚拟景区、与虚拟元素互动,获得更加丰富和多元的体验。而5G技术将实现更快速的数据传输和更低的延迟,

为游客提供更加流畅、实时的旅游体验。

第二、跨界融合趋势明显。智慧旅游将与文化、科技、商业等领域深度融合,创造出更多元化、创新性的旅游产品和服务。例如,结合数字技术将景区实体空间塑造成异次元,或者与金融、教育等领域合作,推出更加丰富的旅游产品。智慧旅游与娱乐融合,开发沉浸式主题乐园、实景演出、互动游戏等,结合VR、AR技术,提升游客的参与感和体验感。智慧旅游与社交媒体融合,游客通过社交媒体分享旅游体验,智慧旅游平台则通过互动功能增强游客之间的交流。

第三、沉浸式与个性化体验成为主流。沉浸式主题乐园、真人游戏、数字展演等场景将更加普及,成为游客热衷的参与项目。近年来,真人CS行业市场规模持续扩大,2019年已超过数十亿元人民币,预计未来几年将继续保持高速增长。此外,沉浸式真人游戏还结合了密室逃脱、剧本杀等业态,通过场景布置、角色扮演和互动剧情,为玩家提供更丰富的体验。智慧旅游中的沉浸式体验项目正在成为新的消费增长点。例如,2025年春节期间,沉浸式旅游项目通过服化道、声光电等手段,实现了多幕场景流动和多角色扮演,为游客提供了全新的体验。AI技术通过分析游客的需求、偏好和行为模式,为游客提供个性化的行程规划。例如,马蜂窝的“AI游贵州”平台能够根据用户输入的需求(如亲子游、安全性、趣味性等),筛选适合的景点、计算交通时间,并结合当地气候提供穿衣、饮食等贴心建议。此外,该平台通过接入DeepSeek大模型,进一步提升了行程规划的智能化水平,能够模拟人类逻辑进行推理,生成更合理的行程。

同时,基于游客的兴趣偏好,AI还可以为游客提供个性化推荐,满足不同群体的需求。

第四、智慧旅游治理与服务升级。智慧旅游治理正从景区向全域扩展,从线下向线上转型,数据平台成为决策者的“外脑”,助力精准管理和决策。市场监管正从传统的线下模式向线上线下结合的模式转型。例如,江苏智慧文旅平台将全省 252 家 4A 级以上景区、200 家重点文化场馆纳入安全监管系统,实现了信息可查询、实时监控和过程可追溯。智慧旅游将带来更加便捷、个性化的服务体验,如智能导览、智慧酒店、无感支付等,智慧旅游服务的便利化程度大幅提升,为游客提供了更优质的服务体验。

第五、智慧旅游营销创新。智慧旅游通过慢直播、虚拟旅游体验、故事化宣传等形式,可以提升游客的参与度和体验感。依托大数据和社交媒体,智慧旅游营销将更加精准,同时走向全民化,游客、当地居民和社交媒体用户都将成为旅游宣传的参与者。智慧旅游营销的宣传矩阵正逐步向平台化转变,以微信、微博、抖音、小红书等社交媒体平台为核心,这些平台凭借广泛的用户基础和强大的传播能力,成为旅游目的地营销的主阵地。客、当地居民和社交媒体用户都成为旅游宣传的重要参与者。通过分享旅游经历、推荐景点和活动,普通用户成为旅游目的地的“代言人”,这种“自塑”模式极大地提升了宣传的真实性和影响力。AI 技术的广泛应用进一步提升了营销效率和游客体验,推动了智慧旅游营销的全民化和智能化发展。

3. 智慧旅游对高职院校应用型旅游专业人才的需求

在传统的旅游人才培养中,高职院校主要培养学生的旅游景点讲解、旅游规划服务、现场突发事件处理等方面的技能,学生将来的就业岗位主要是旅行社导游员、讲解员等^[3]。但是在智慧旅游的新业态影响下,对高职院校应用型旅游专业人才提出了新的需求,这些需求不仅体现在技术能力上,还涉及服务意识、创新能力、管理能力等多方面。

第一、个性化服务与创新能力的强化[4-5]。智慧旅游强调满足游客的个性化需求,要求人才能够设计定制化旅游产品和服务。例如,根据游客偏好推荐特色景点或活动,或通过虚拟现实(VR)技术提供沉浸式体验。然而,目前高职教育中缺乏对个性化服务意识和创新能力的系统培养,需要通过案例教学、项目驱动等实践形式激发学生的创造力。

第二、跨界融合与团队协作能力。智慧旅游的运营涉

及多领域协作,如旅游与科技、营销的融合。高职人才需具备跨学科知识(如旅游管理+信息技术)和团队协作能力,以应对复杂的市场需求。例如,在智慧旅游项目中,需与技术人员合作开发智能平台,或与营销团队设计数字化推广方案。当前教育体系中,传统课程与信息技术课程的结合尚不紧密,需通过校企合作强化实践环节。

第三、持续学习与适应市场变化的能力。智慧旅游技术更新迅速,从业者需具备持续学习能力以适应行业变化。AI 技术在旅游行业的应用日益广泛,从智能客服、个性化推荐到智能导览和虚拟旅游体验,AI 正在全方位重塑旅游服务。随着 AI 技术的快速发展,旅游从业者需要不断学习新的技能和知识,以适应市场需求。例如,旅游企业需要利用 AI 进行数据分析,精准把握游客需求并提供个性化服务。从业者必须掌握 AI 工具的使用,如生成式 AI 用于内容创作、智能客服系统用于提升服务效率等。例如,AI 可以通过分析游客的社交媒体行为和浏览记录,预测其兴趣点并推送相关旅游产品。从业者需要能够解读这些数据,并将其转化为实际的业务策略。

4. 智慧旅游新业态下高职院校应用型人才培养创新对策

第一、明确人才培养定位,构建复合知识体系。高职院校需紧跟智慧旅游产业发展趋势,明确人才培养的新定位,从传统的基础服务技能人才向具备数字技术应用、新媒体营销、智慧服务等复合技能的人才转变。具体措施包括:(1)贯通互联网、智能化、新媒体等知识,构建复合知识体系。高职院校应打破传统学科边界,构建涵盖旅游管理、信息技术、新媒体、数据分析等多学科的课程体系。例如,主动交叉融合计算机科学,提升学生旅游大数据分析和 AI 人工智能使用能力,培养信息科学素养。同时,强调学生在服务中的人文情怀和个性化服务能力,弥补 AI 技术的不足。(2)强化学生的科技思维、智慧思维和创新思维,实现知识结构和能力结构的迭代升级。在专业课程中嵌入人工智能、虚拟现实(VR)、增强现实(AR)等模块,让学生了解最新的科技应用。还需要建立智慧旅游实验室,配备智能设备、VR/AR 设备等,让学生亲身体验和操作。

第二、重构课程体系,推动岗课融贯。打破传统课程架构,以“专业群”思维重新构建数字旅游模块化课程体系。具体措施包括:(1)引入行业岗位证书标准,实现专业融通、文旅融合、技能交互。高职院校应将行业岗位证书标准融入

课程体系,确保教学内容与行业实际需求紧密结合。例如,将“全国导游资格考试”“研学旅行课程设计与实施”“旅游计调师证”等标准引入教学内容,帮助学生掌握行业所需的核心技能。(2)设计递进式实践环节,如数据可视化、AI讲解应用等技能训练。数据可视化是智慧旅游中重要的数据分析技能,学生需要掌握从数据采集、处理到可视化的全流程。AI讲解是智慧旅游中提升游客体验的重要技术,学生需要掌握AI讲解系统的应用。包括使用现成的AI工具(如DeepSeek)进行简单的文本生成任务,如生成景区介绍。还需要参与景区的AI讲解系统开发项目,结合景区实际需求,优化讲解内容和交互方式。

第三、强化跨学科课程建设,拓宽学生知识面。具体措施包括:(1)增设跨学科课程,如旅游市场营销、旅游项目管理、旅游目的地管理等,引入人工智能、大数据等新技术。旅游市场营销需要结合市场营销基础理论与旅游行业特点,引入大数据分析、数字营销等新技术,培养学生掌握旅游市场调研、精准营销、品牌推广等技能。旅游目的地管理课程需要结合旅游目的地的资源管理、规划、服务、运营等内容,引入大数据分析技术,帮助学生掌握目的地管理的前沿理念和方法。通过增设跨学科课程并引入新技术,学生将具备多学科知识融合和技术应用能力。(2)通过案例教学、项目驱动等方式,培养学生的创新意识和解决实际问题的能力。在课程中设置专门的案例分析环节,引导学生分析案例中的问题、解决方案和效果评估。例如,在《旅游市场营销》课程中,分析旅游企业如何通过AI实现精准营销。将实践项目贯穿于课程体系中,形成“项目驱动式”教学模式。例如,在《旅游大数据分析》课程中,学生可以通过实际项目学习数据采集、处理和分析技能。

第四、注重数字伦理教育,培养社会责任感。具体措施包括:(1)在教学中融入数字伦理教育,引导学生树立正确的价值观,确保在技术应用中兼顾人文关怀。智慧旅游中,AI和大数据技术的广泛应用带来了隐私保护、算法偏见、数据安全等伦理问题。需要在教学过程中引入智慧旅游领域的实际案例,如景区数字化转型中的隐私保护问题、AI导览系统中的算法偏见等,引导学生分析问题并提出解决方案。因此,高职院校应将数字伦理教育作为人才培养的重要组成部分,帮助学生在技术应用中平衡效率与人文关怀。(2)强调学生在服务中的人文情怀和个性化服务能力,弥补AI

技术的不足。通过角色扮演和模拟服务场景,让学生体验游客的情感需求,培养同理心。例如,模拟游客投诉处理、特殊需求服务等场景。通过案例教学和实践训练,让学生学会在服务中加入情感化元素,如主动问候、个性化推荐、情感共鸣等。通过强调人文情怀和个性化服务能力的培养,学生将具备情感关怀能力、个性化服务能力和人机协作能力。

5. 结语

智慧旅游作为旅游行业的未来发展趋势,正深刻改变着旅游产业的生态与格局。高职院校作为应用型旅游人才培养的重要基地,必须紧跟智慧旅游的发展步伐,创新人才培养模式,以满足行业对复合型人才的需求。通过明确人才培养定位、重构课程体系、强化跨学科课程建设以及注重数字伦理教育等措施,高职院校能够培养出具备数字技术应用能力、创新思维和人文关怀的高素质旅游人才。这不仅有助于提升旅游职业教育的质量和水平,也将为智慧旅游产业的可持续发展提供坚实的人才支撑,推动旅游行业的转型升级与创新发展。

参考文献:

- [1] 中国旅游研究院. 全国智慧旅游发展报告 2024[M]. 北京: 中国旅游研究院, 2024
- [2] 王迎洁, 齐天锋. 智慧旅游下的旅游专业教学改革探究——以三门峡职业技术学院为例[J]. 漯河职业技术学院学报, 2024, 23(01): 105-108.
- [3] 邝慧霞. 智慧旅游背景下高职院校应用型旅游人才培养模式研究[J]. 旅游与摄影, 2023, (10): 124-126.
- [4] 王红艳. 智慧旅游背景下高职旅游人才需求现状分析[J]. 旅游纵览(下半月), 2020, (04): 214-215.
- [5] 李美霖. 智慧旅游新业态下旅游管理专业教学人才培养研究[J]. 中国管理信息化, 2025, 28(01): 233-237.

作者简介:

邝慧霞(1990-),女,广东珠海人,珠海城市职业技术学院讲师,主要研究方向为旅游管理、职业教育。

基金项目:

2023年粤高职旅游教指委教改项目:智慧旅游背景下高职院校应用型旅游专业群人才培养模式研究(2023ly20); 2024年珠海市教育科研规划课题:职业教育课程思政改革对学生职业认同的影响研究与实践——以旅游管理专业群为例(2024ZHGHT325)。