

生成式人工智能对酒店业员工培训的创新性影响研究

张月 郑婷婷^(通讯作者) 杜钰蜓 张依依 梁益婷

四川旅游学院, 四川省成都市, 610100;

摘要: 本研究聚焦生成式人工智能对酒店业员工培训的创新性影响, 立足酒店业员工流动性高、传统培训存在需求识别不精准、内容更新滞后等问题, 结合行业数字化转型背景分析生成式人工智能在培训领域的应用现状与核心能力。生成式人工智能凭借内容生成、个性化识别、智能互动、动态评估等能力, 贯穿培训“分析-设计-开发-实施-评估”全流程, 实现培训内容定制化实时化、学习场景沉浸式、培训管理数据化, 缩短员工岗位适应周期、降低企业培训成本并缓解人员流动带来的知识断层。研究提出企业与培训管理者层面的实施建议, 明确生成式人工智能是重构酒店培训模式的变革力量, 未来需完善数据安全、系统对接、人机协作责任界定等机制, 助力酒店业人才培养与行业高质量发展。

关键词: 生成式人工智能; 酒店业; 员工培训; 培训模式创新; 人机协同

DOI: 10.64216/3080-1486.26.03.057

1 引言

1.1 研究背景与动因

国家数字化战略持续推进中, 作为依赖人力与服务质量的酒店业正经历技术革新带来的深层变动。鉴于酒店从业人员现状, 本研究聚焦生成式人工智能在培训开发中的应用潜力, 探讨其在酒店组织中的适配路径。当前行业培训已从阶段性补充转变为长期活动, 而传统培训在内容匹配度、教学方式多样性等方面存在局限, 导致部分员工有效学习渠道缺失, 培训成效与岗位实际需求脱节。技术迭代背景下, 生成式人工智能在知识组织、语义分析和内容生成方面的显著优势为酒店培训体系重构提供了新可能。相较于传统方式, 其能明显提高课程更新速度与资源利用率并让学习过程的互动体验与个体针对性获得实质性增强。

1.2 研究思路与研究内容

本研究立足酒店业培训需求识别精准度不足、方法单一化、效果评估体系不健全等共性问题, 以生成式人工智能为核心研究对象, 将其内容自动化生成、语义智能处理及交互式反馈等技术特性引入培训体系分析框架。重点考察其在需求分析、课程规划、内容制作、培训实施和结果评估五个关键环节的作用机制与适用条件, 通过文献梳理与对比研究构建技术逻辑与业务流程的整合对接框架, 为酒店企业提供智能化转型背景下的培训体系优化方案, 为行业探索新型培训范式提供参考路径。

2 现状分析

2.1 传统培训模式的局限

酒店业传统员工培训正面临现实冲击, 其在灵活性、时效性和实际效果上的显著不足, 导致酒店企业难以在快速变化的市场环境中实现高效的员工能力提升, 进而影响整体竞争力。培训需求收集多依赖问卷或访谈, 存在样本数量有限、受主观因素干扰等弊端, 难以全面掌握岗位真实状况与潜在需求; 培训内容多为人工统一编写, 更新速度缓慢, 难以及时跟进服务需求变化与政策调整, 造成培训内容与实际操作脱节, 无法适配客户需求变动; 培训形式以线下课堂讲授为主, 内容固定僵化, 难以针对不同岗位或不同学习习惯的员工进行个性化调整, 致使学习效果参差不齐; 培训师多由内部资深员工兼任, 虽具备实操经验, 但缺乏专业教学能力, 培训方法以案例分享与讲解为主, 互动性与实操性不足, 难以帮助员工将所学知识迁移至客人接待、投诉处理等真实服务情境, 直接影响培训质量; 效果评估通常仅停留在课后反馈表与简单测试层面, 缺乏长期跟踪机制, 无法准确判断培训是否真正推动服务质量与客户满意度的提升。

2.2 生成式人工智能在培训领域的现状

生成式人工智能在酒店培训领域已展现潜力, 但整体处于探索阶段, 尚未系统化应用。郎廷酒店集团 2025 年 11 月推出的 AI 套件, 可依据岗位胜任力模型自动生成微课件、知识卡片及问答手册; 希尔顿联合 Sweet Rush 打造沉浸式培训方案, 新员工通过 3D 模拟场景提升实操能力。现有应用多分散于局部环节, 未贯穿培训全流程, 未与现有管理系统打通, 数据难以复用。同时, 品牌敏感性、内容准确性、数据安全等问题使多数酒店持谨慎态度。未来需推动技术与人力资源系统深度结合,

完善治理机制,使其成为提升员工技能、缩短上岗时间的关键驱动力。

3 生成式人工智能的核心能力及其对培训的赋能潜力

3.1 生成式人工智能的核心能力

生成式人工智能的核心能力体现在内容生成、个性化识别、智能互动和学习评估四大维度,且已有行业实践验证。希尔顿酒店与 SweetRush 合作的 VR 培训项目,运用内容生成能力依据运营规范与服务流程生成培训素材;其个性化识别能力可通过挖掘员工学习行为、技能短板和岗位需求,构建精准能力画像,识别隐性需求;中科睿智酒店仿真系统通过记录虚拟环境中员工的操作顺序、沟通方式和流程规范程度,生成语言应用、服务标准和专业技能的综合评估结果,并推荐定制化训练路径;动态评估方面,系统可实时记录员工操作表现,形成阶段性反馈从而推动培训。

3.2 生成式人工智能对酒店培训的赋能潜力

生成式人工智能从多维度深度赋能酒店培训是变革性力量。贝斯特韦斯特酒店及度假村在“1 Care Every Guest Every Time”项目中,采用 VR 技术构建多岗位场景,员工通过虚拟空间练习服务流程与沟通方式,提升岗位理解与执行能力。对员工而言,该模式可缩短适应期,实现核心流程岗前实操练习,解决内容滞后问题;对管理者而言,减轻集中授课与督导压力,降低培训成本并实现规模化推广;对组织而言,将经验型知识转化为标准化、可复用的培训材料,有效缓解员工流动带来的知识断层,适配酒店业高流动性特点。

4 AI 时代下培训开发新模式

4.1 分析阶段

分析阶段核心要明确企业战略目标、服务标准与员工能力现状的差距。传统模式依赖问卷调查与访谈,受样本、主观判断及信息滞后限制,难以整合多部门真实数据。AI 通过整合顾客反馈、房务作业时长与绩效信息等,生成岗位能力分析图谱,明确能力缺口;同时整合住客评价、日常操作记录和内部培训记录等多维度数据,通过算法生成员工能力画像,精准识别显性与潜在能力差距。上海锦江国际旗下酒店在前厅服务中引入语音识别技术,分析员工接听电话的用语、表达方式及信息传递情况,提炼薄弱点形成培训需求,这种数据驱动的动态诊断模式可更大范围揭示技能不足与找出改进空间。

4.2 设计阶段

设计阶段重点是将需求分析结果转化为可执行方案。传统模式依赖历史经验,采用通用服务手册等,忽视员工能力差异,教学方式局限于案例讲解,内容与需求易脱节。AI 可按岗位自动生成课程模块:前厅侧重客户沟通与服务应对,客房强调卫生质量与操作规范,餐饮关注礼仪及销售技能;同时基于真实客诉构建服务情境脚本,让员工在模拟环境中提升应变能力。香格里拉酒店集团 2023 年启用人工智能自动生成服务情境脚本,根据前厅、礼宾或客诉岗位特点调整询问内容与场景难度;维也纳国际酒店将培训任务游戏化,人工智能依据客房标准生成检查环节闯关任务,提升年轻员工接受度。

4.3 开发阶段

开发阶段核心是将设计理念转化为具体培训内容并构建知识框架。传统模式采用标准化内容,忽视员工个性化需求与长期职业发展,内容生产依赖人工,制作周期长、素材同质化严重,与岗位及行业动态匹配度低。AI 显著缩短内容制作周期:万豪国际集团在 MGS 平台配置 AI 文档工具,可根据品牌标准调整自动生成更新后的培训文稿;锦江酒店集团将 AIGC 应用于 WeHotel 学习平台,新流程发布后自动生成示范短视频或图文指南,供各岗位快速获取操作指引。此外,系统可联动内外部知识库,快速响应新流程或新产品的培训需求,保证内容时效性,并根据员工岗位职责、现有技能与发展意向,组合个性化学习模块。

4.4 实施阶段

培训实施直接影响效果与受训体验。传统模式受时间场地和排班限制,集中授课干扰运营,线上录播缺乏互动、反馈滞后。AI 通过移动化学习实现灵活实施:员工利用手机在工作间隙完成学习,系统根据个人进度与理解情况调整内容呈现方式,为进度较慢者推送补充资料,为掌握较快者提供进阶课程。华住集团借助“花样学堂”智能助手实现业务现场即时指引,亚朵集团将 AI 课程推送系统嵌入移动端,支持碎片化学习 SOP 或流程更新;同时 AI 持续记录员工学习表现,动态调整练习难度,减少碎片化学习的效果差异。通过移动化学习、智能助教与虚拟情境训练的结合,摆脱时空限制,推动培训融入日常工作,实现高效落地。

4.5 评估阶段

培训评估是校验成果与促进持续改进的关键。AI 自动采集学员训练数据(含学习内容与情境模拟表现),高效完成试题判别,依据错题分布构建个人知识图谱,精准识别薄弱点并推荐后续课程,构建学习闭环。同时,

自动关联培训数据与实际工作表现：香格里拉酒店集团利用 AI 识别员工行为规范与操作流程，生成量化评价，规避人工主观偏差；成都洲际酒店通过 VR 技术记录员工客房整理或入住办理的动作轨迹数据，将得分与住客评分等运营成果直接匹配，使评估更贴合业务产出。管理层可依据评估结果调整培训内容与策略，通过“监测—反馈—优化”循环推动培训体系迭代，实现能力精准提升与高质量服务维持。

5 建议

5.1 对企业的实施建议

企业应将生成式人工智能培训作为人才发展战略核心，先在前厅、客房等关键岗位搭建试点平台，利用 AI 生成接待话术、客诉处理脚本等实用内容，通过实时数据反馈验证效果；全店推广时，确保培训内容随业务标准与技术迭代同步更新，统一收集学习记录、绩效数据和客人满意度，采用加密、访问控制等保障数据安全与合规；成立技术部与人力资源部联合专项小组，确保 AI 工具与业务节奏匹配；通过示范案例和内部分享会提升员工接受度，与高校或技术公司合作引入最新教学资源，保持培训体系活力与前瞻性。

5.2 对培训管理者的建议

培训管理者应从传统课程组织者转型为学习生态系统规划师，以生成式人工智能为工具，记录员工学习时长、知识点掌握度等数据，实时诊断技能短板并生成针对性内容；利用 AI 虚拟化身和沉浸式 VR 场景模拟复杂客情或突发事件，让员工练习应对技巧，提升服务韧性与情感智能；建立人机协同反馈闭环，AI 提供即时纠错与绩效评分，管理者给予情感关怀、深度解读与后续辅导，规避技术被动治理的负面效应；定期组织学习社群与阶段性激励，提升员工参与度，实现技术与人文关怀结合，形成持续改进的培训循环。

6 总结

6.1 研究总结

本研究围绕生成式人工智能在酒店业员工培训中的应用展开，针对传统培训需求识别不精准、内容更新滞后、形式单一、评估片面等问题，借助生成式人工智能的核心能力，构建“分析-设计-开发-实施-评估”全流程培训新模式。通过 AI 赋能，实现培训内容定制化实时化、学习场景沉浸式、培训管理数据化，缩短员工岗位适应周期、降低企业培训成本，缓解人员流动带来的知识断层。研究明确，生成式人工智能并非替代人工

培训，而是通过技术优化培训模式，解决传统培训痛点，为酒店业员工培训升级提供可行路径，助力行业人才培养效率提升与高质量发展。

6.2 未来方向

生成式人工智能为酒店培训带来创新，但目前应用仍处于探索阶段，仅少数大型酒店试点，亟需建立完善管理框架。安全与伦理层面，需强化数据保护，建立人工审核机制与严格权限管理规范；系统对接层面，推动智能培训系统与人力资源、运营管理等现有系统深度融合，打通数据壁垒，实现培训与业务数据联动分析；教学实践与责任界定层面，探索人机协作培训模式，建立明确责任认定机制，应对内容出错的归责问题。长远来看，需结合中国酒店业发展特点，构建高适配性方案，在保障员工权益基础上为行业人才培养提供支持。

参考文献

- [1] 蒲元满. 人工智能背景下企业技能人才开发的挑战与对策[J]. 现代商贸工业, 2025, (15): 89-91.
- [2] 田小群. 酒店员工培训管理问题及对策研究——以 F 酒店为例[J]. 市场周刊, 2025, 38(19): 178-182.
- [3] 倪琴. 人工智能在培训中如何巧发力[J]. 人力资源, 2025, (06): 155-157.
- [4] 李泽西. 生成式人工智能在人力资源管理中的应用：发展趋势与潜在风险[J]. 北京劳动保障职业学院学报, 2024, 18(03): 24-27.
- [5] 安宇涵. 基于人工智能视角的企业培训[J]. 四川劳动保障, 2024, (01): 36-37.
- [6] 王立辉, 陈李剑. 人工智能助力企业定制化培训[J]. 人力资源, 2023, (19): 24-25.
- [7] 李金枝, 王天姿, 袁宝龙. 基于人工智能技术的企业培训与开发新模式研究[J]. 商场现代化, 2019, (08): 75-76.

作者简介：张月（2004.03-），女，汉族，四川省大邑县，本科，四川旅游学院，研究方向：人力资源管理；

通讯作者：郑婷婷（1984.09-）女，汉族，四川省自贡市，讲师，硕士，四川旅游学院，研究方向：人力资源管理。

基金项目：本论文为四川旅游学院 2025 年大学生创新训练计划项目“生成式人工智能在员工培训中的应用与影响研究”成果（项目编号：202511552028）。