

6 结论

新质生产力在推动潍坊太保灸特色产业高质量发展中的实践研究成果显著，其重要作用体现在生产的方方面面，形成了综合性的赋能效应。

作为生产力的新质态，新质生产力主要以科技创新为驱动，以数据等新兴生产要素为支撑，升级传统产业结构，催生新兴产业业态，构建现代产业体系，从而成为推动高质量发展的关键核心^[4]。在太保灸产业中，新质生产力通过技术革命性突破，推动了艾灸技术的现代化和智能化升级。太保灸技术的引入和实践，不仅增强了艾灸的治疗和保健效果，还通过特制的灸疗盒等技术手段，使得艾灸更加易于操作和推广。这种技术创新不仅提升了艾灸产业的科技含量，也为其艾灸中医文化的高质量发展提供了坚实的技术支撑。

新质生产力在推动潍坊太保灸特色产业高质量发展中发挥了重要作用。它通过技术创新和资源配置优化等多个方面，为太保灸产业的蓬勃发展注入了强劲动力。未来，随着

新质生产力的不断发展和应用，潍坊太保灸特色产业有望实现更高质量、更可持续的发展，太保灸这一传统中医文化将得以传承和繁荣。

参考文献

- [1] 杨佩红.十五五时期，新质生产力要这样理解[EB/OL].十五五规划研究院, 2024-11-26/2025-2-18.
- [2] 倪红福,冀承,倪滔.新质生产力与传统生产力：扬弃与超越[J].延边大学学报(社会科学版),2024,57(06):24-35+140. DOI:10.16154/j.cnki.cn22-1025/c.2024.06.005.
- [3] 杨文志.新质生产力要素，与传统生产力要素的显著区别[EB/OL].士心察观, 2024-12-09/2025-2-18.
- [4] 陈凯莉.新质生产力背景下农业经济高质量发展研究[J].山西农经,2025,(03):184-186.DOI:10.16675/j.cnki.cn14-1065/f.2025.03.053.
- [5] 周锦,曹洋.新质生产力如何赋能文化产业高质量发展[J/OL].烟台大学学报(哲学社会科学版). <https://doi.org/10.13951/j.cnki.issn1002-3194.2024.1031.01>

[5] 周锦,曹洋.新质生产力如何赋能文化产业高质量发展[J/OL].烟台大学学报(哲学社会科学版). <https://doi.org/10.13951/j.cnki.issn1002-3194.2024.1031.01>

Research on the application path of AI technology in human resource management of tourism industry

Renzheng Qin Dawen Ji Xiangyu Long*

Guilin Tourism University, Guilin, Guangxi, 541006, China

Abstract

With the rapid advancement of new-generation information technology, artificial intelligence (AI) has permeated all sectors of society, bringing unprecedented changes to traditional business models. The integration of AI in the tourism industry will offer new opportunities for human resource management in tourism companies, driving innovation and upgrades in their business models. The application of AI provides an effective solution to these challenges and maximizes the potential of tourism professionals. This paper explores the use of AI in human resource management within tourism enterprises, highlighting its significant theoretical and practical implications for achieving digital transformation through AI in HR management.

Keywords

AI technology; tourism industry; human resource management; application path

AI 技术在旅游业人力资源管理中的应用路径研究

秦仁政 吉大文 龙翔宇*

桂林旅游学院, 中国 · 广西 桂林 541006

摘 要

伴随着新一代信息技术的飞速发展, 人工智能 (AI) 已深入社会各个领域, 给传统商业模式带来了空前的变革。人工智能在旅游业的应用, 将给旅游企业的人力资源管理工作带来新的契机, 促进旅游企业经营模式的创新与升级。人工智能的运用为解决这些问题提供了一条有效的途径, 也是最大限度地发挥旅游人才的潜能。本文对人工智能在旅游企业人力资源管理中的运用进行了探索, 为旅游企业利用人工智能进行人力资源管理, 实现其数字化转型具有重要的理论和现实意义。

关键词

AI 技术; 旅游业; 人力资源管理; 应用路径

1 引言

当前, 随着数字经济的快速发展, 人工智能已经成为推动各行各业变革的重要引擎。旅游业是一类综合性行业, 在高速发展的同时, 也面临着许多实际问题。从需求方面来看, 由于消费者的出行喜好越来越多样化, 越来越多的旅游企业需要具有不同领域的高质量人才, 而传统的人才管理模式在人才筛选和系统培训等方面存在严重不足, 不能满足企业数字化转型的迫切需要。同时, 人工智能在图像识别、自

然语言处理、机器学习等多个关键领域取得了突破, 为解决旅游业人才管理困境提供了新思路。在技术支持下开发的智能管理工具, 可以帮助企业解决行业痛点, 从而促进企业从粗放型到精细化管理的转变。

2 AI 技术在旅游业的应用现状

2.1 AI 技术在旅游业的主要应用领域

人工智能正在以渐进的方式逐渐融合到旅游全产业链中, 促进了产业结构的重塑和游客体验的提升, 在旅行计划和预定阶段, 人工智能已经展示了其强大的个性化服务能力。携程、飞猪等在线旅游平台根据用户的历史浏览记录、消费记录和消费习惯, 利用大数据和机器学习的方法, 对旅游目的地、酒店、航班、特别活动等进行准确的个性化推荐。比如, 一个经常去海边旅游的游客, 可以向他推荐三亚和马尔代夫等著名的海边景点, 还可以提供潜水和海钓等特色服务。同时, 利用自然语言处理技术, 实现 7x24 小时的在线服务, 迅速解答预订过程和产品细节方面的问题, 提高客户

【课题项目】基于政产学研视角下“研学指导与教育管理”微专业复合型人才培改革与实践 (项目编号: 2024XWK03)。

【作者简介】秦仁政 (1995-), 男, 中国广西桂林人, 硕士, 讲师, 从事公司治理、战略管理、人力资源管理研究。

【通讯作者】龙翔宇 (2004-), 男, 中国山东临沂人, 在读本科生, 从事计算机网络、数据分析与应用技术研究。

的预订效率和体验。

基于自然语言处理（NLP）的智能客服系统打破了传统的时间和空间的局限，建立了 24 小时的在线服务响应机制，可迅速识别、分析游客咨询问题并及时反馈，显著提升游客服务效率。当前，众多主流旅游网站及手机应用已部署智能客服机器人，其可借助语音语义识别模块，准确地捕捉用户需要，并与知识库系统相结合，为客户提供标准化解答。

智能导游服务的推广，为提升游客体验开辟了一条新的途径。在博物馆等旅游景点中，智能引导机器人以多种方式进行交互，给参观者带来沉浸式解说，它除了对展品背景、景点历史等基本资料进行介绍之外，还可以通过语音交互、表情识别等多种方式，与参观者进行实时交互，提高参观的趣味性和知识的传达，“科技+人性化”相结合的方式正在逐渐成为提高旅游景点服务质量的一个重要创新方向。

表 1：AI 技术在旅游业主要应用领域的渗透率与效果

应用领域	主要技术手段	头部平台 / 景区渗透率 (约 2023-2024)
智能推荐	机器学习、协同过滤、NLP	>85% (大型 OTA 平台)
智能客服	NLP (聊天机器人)、语音识别	>90% (OTA 平台), >60% (景区 / 酒店)
智能导游 / 导览	NLP、AR/VR、定位技术	~40% (博物馆 / 大型景区试点)
安全管理	计算机视觉、行为分析	~30% (机场 / 大型交通枢纽 / 景区)

数据来源：中国旅游研究院《中国旅游科技创新报告 (2023)》。

2.2 AI 技术对旅游业的影响

在旅客体验方面，人工智能为旅客提供了空前的人性化和便利性。通过大数据分析和机器学习等方法，旅游平台可以更准确地了解旅游者的喜好，为他们提供个性化的出行方案。比如携程和飞猪等旅游平台，利用 AI 技术，根据用户的历史浏览和购买记录，向他们推荐适合他们的旅游目的地、酒店和特色活动，这对他们的旅行决策有很大的帮助。此外，智慧客服及语音导览亦得到广泛运用，例如故宫的 AI 导览系统，利用声音辨识及影像辨识等科技，即时向参观者进行解说及答疑解惑，突破时空的局限，令参观者身临其境地感受到中华文明的魅力。

从产业运作的角度来看，人工智能已经成为提高效率 and 降低成本的重要驱动力。在经营过程中，AI 可以实现对客房分配、能源管理等工作的自动控制，实现资源的最优分配，减少人力和运行费用。航空公司使用人工智能对旅客数量进行预测，并对票价进行动态调整，从而改进了收入管理。利用 AI 技术，对人流进行智能限制和疏导，保证了游客的安全和舒适。与此同时，AI 还可以在旅游商品的销售过程中，通过精确的广告投放，提升了销售的效率，扩大了旅游客源^[1]。

3 旅游业人力资源管理的特点与存在的问题

3.1 旅游业人力资源管理的特点

旅游业具有鲜明的季节性特点，给旅游企业人力资源管理提出了严峻的挑战。产业需求具有显著的周期波动性，在春秋、夏季和法定假日期间，劳动力短缺将迅速增加。这就对旅游企业的人事管理提出了更高的要求，即要有高效率、高弹性的人员配置，以适应日益增长的业务量。

此外，还需要建立规范化的培训制度，通过常态化的专业技术培训和提高服务意识的课程，保证员工可以不断地输出高质量的服务。随着旅游产业全球化的不断推进，企业

如何进行跨文化经营，如何培养国际化的人才，已是一个亟待解决的问题。为了适应不同文化背景的游客对旅游产品的要求，我国旅游业急需培养一批具有跨文化交际能力的专业人才。比如，国际旅行社的工作人员，除了要熟练地掌握旅游专业的知识之外，还要具备多种语言交流的能力，对异域的风俗习惯有深刻的理解，这样才能为国际游客提供更加有针对性、更人性化的服务。

3.2 旅游业人力资源管理存在的问题

第一，人才流失已成为我国旅游业发展中的一大难题。在旅游业快速发展的背景下，人才流失已成为制约行业高质量发展的关键瓶颈。旅游业人才流失呈现出核心岗位流动性高、专业人才断层的显著特征，导游、景区管理等一线服务岗位及中高层管理岗位年均离职率高达 20%，新兴领域专业人才更是供不应求。究其原因，行业特性导致的工作强度与回报失衡、职业社会认同度低，企业培训与激励机制缺陷，以及跨界竞争和行业周期性波动的冲击，共同加剧了人才流失问题。这种现象不仅导致服务质量下滑、客户投诉率上升，还大幅增加企业招聘与培训成本，形成人才短缺与运营效率降低的恶性循环，严重阻碍旅游业的可持续发展。

第二，企业员工的培养和发展遇到了很多难题。一些旅行社缺乏系统的、综合的培训制度，致使从业人员在培训过程中很难掌握所需的专业知识与服务技巧。另外，一些旅游企业在培训上的投资不够，造成了培训资源短缺，培训效果很难得到保障。此外，由于不同的人员背景、文化程度等因素，培训的效果也是不同的。另一方面，由于旅游业的特殊性，人员的流动性也比较大，这就造成了旅游企业在人员培训方面的投资很难获得持续的收益。

第三，在旅游企业中，跨文化管理已成为一种新的挑战。在全球旅游业迅猛发展的今天，各大旅游企业纷纷吸纳具有不同文化背景的人才，如何对其进行有效的管理与融合，以增强其凝聚力与生产力，是当前企业面临的重要课题。