

VUCA时代下 AI赋能 Club Med 千岛湖度假村的员工培训与发展

董毓韬, 汪诗涵, 肖冰, 张书琪

中瑞酒店管理学院, 北京 102601

DOI:10.61369/IED.2025080003

摘 要 : 在百年变局与全球化、逆全球化交织的格局下, 酒店行业受 AI 影响, 转型升级需求日益明显。一是客户系统需求升级, 对服务质量与效率诉求更高; 二是培训系统升级, 传统模式难提员工学习能力, 行业适应力不足, 难匹配转型需求; 三是技术应用失衡, 虽可借 AI 赋能优化培训、破解困境, 但技术价值未充分挖掘; 因为酒店是劳动密集型产业, 所以酒店重视 AI 赋能培训系统实现人才与服务升级。^[1]

关 键 词 : 转型升级; 学习能力; 培训; AI 赋能

AI-Enabled Employee Training and Development at Club Med Qiandao Lake Resort in the VUCA Era

Dong Yutao, Wang Shihan, Xiao Bing, Zhang Shuqi

Beijing Hospitality Institute, Beijing 102601

Abstract : Amidst the intertwined dynamics of profound changes, globalization, and deglobalization over the past century, the hotel industry is increasingly influenced by AI, leading to a growing need for transformation and upgrading. Firstly, there is an escalation in customer demands, with higher expectations for service quality and efficiency. Secondly, there is a need for upgrading the training system, as traditional models struggle to enhance employees' learning capabilities and adaptability, making it difficult to meet the transformation needs. Thirdly, there is an imbalance in technology application. Although AI can be leveraged to empower training and address these challenges, the full value of technology has not been tapped. Given that hotels are labor-intensive enterprises, they attach great importance to AI-empowered training systems to achieve talent development and service upgrades.

Keywords : upgrading and transformation; learning capacity; training; AI empowerment

一、AI赋能酒店培训系统的价值空间与必要性

在人类社会全面进入 VUCA 时代^[2], 且《中国未来 50 年产业发展趋势白皮书》指出预计 2035 年中国情绪消费行业将按业态分批次进入成熟期的背景下, 技术浪潮中的人工智能正深刻重塑酒店业运营与管理模式, 尤其为酒店培训带来关键变革。对于依赖“人”却亟需“效率”提升的酒店培训而言, AI 不仅是工具层面的革新, 更能通过精准匹配学习内容、优化培训流程等方式破解传统培训困境。^[3]

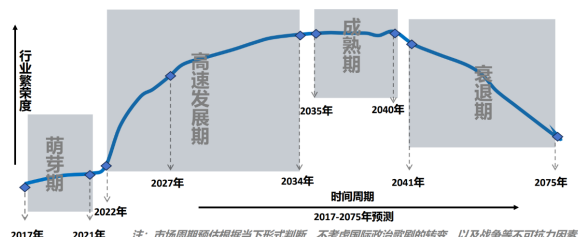


图1 中国情绪消费产业周期趋势预估^[4]

2025 年 5 月门墩儿火苗儿中国酒店发展大会发布的《酒店业人工智能应用, 人才分析与可持续发展实践的趋势前瞻》报告显示, 当前酒店 AI 多应用于客户服务领域的送物、聊天机器人等, 在组织内部培训相关场景的应用仍不普及, 这进一步说明 AI 赋能酒店培训具有极大的价值空间与实践必要性。

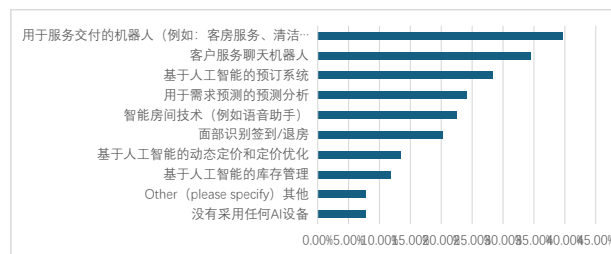


图2 AI技术在酒店行业的应用现状

所以 AI 赋能酒店培训系统的好处是, 既能通过动态匹配员工能力短板与情绪服务所需技能, 让培训更精准高效, 也能填补当前行业技术应用空白, 为酒店在情绪消费成熟期的服务升级提前储备人才。

作者简介: 董毓韬 (2002.02-), 男, 汉族, 浙江杭州人, 大学本科, 酒店管理专业, 研究方向: 酒店人力资源管理方向。

二、培训现存问题剖析

（一）传统培训体系与资源困境

培训在酒店运营中的战略意义，在于通过重塑人力资本，重构酒店与顾客、员工及利润之间的价值关系。然而，Club Med 千岛湖度假村作为新设酒店，其培训体系仍深陷于传统“黄金三角”及培训教室、师资力量、培训教案的资源依赖与路径锁定中。具体表现为：在师资方面，具备系统知识与丰富经验的培训师严重短缺，多数依赖部门主管或资深员工兼任，其培训能力参差不齐；在教案方面，缺乏统一、规范且与时俱进的培训教材与 SOP 手册，知识传递高度依赖个体经验与非正式沟通；在形式方面，培训手段单一，以课堂讲授与在岗观察为主，难以激发员工学习兴趣。更深层次的问题在于，整个度假村尚未建立起一个闭环的、系统化的培训管理体系，从需求分析、计划制定、过程监督到效果评估均存在盲区，尤其未能将 AI 智能工具纳入培训体系，导致培训效果难以量化与保障。^[5]

（二）核心岗位培训失灵与服务落差

具体来看，Club Med 的 G.O（Gentle Organizer，意为“和善的组织者”或“亲切的东道主”）是度假村的灵魂人物，承担客户互动核心职能，需掌握活动策划、氛围调动、跨文化沟通等技能；G.E（Gentle Employee，意为“和善的员工”）则负责客房服务、餐饮支持等传统酒店及后勤基础运营工作，二者同为度假村不可或缺的部分，共同为客人提供优质服务以实现客人满意的目标。度假村的运营高度依赖 G.O 和 G.E 两大核心岗位，然而两者的培训均存在严重不足。G.O 仅通过“师带徒”方式非系统化地学习经验，未能掌握完整的活动产品知识与客户洞察方法；G.E 则多靠自行摸索和老员工口头传授，无法覆盖标准操作流程等关键内容。这种“边干边学”的模式直接导致服务效率低下与专业感缺失，例如新 G.O 无法准确回答“儿童托管是否包含午餐”等常见咨询，严重影响了度假村“传递快乐”的品牌承诺与高端定位。

（三）培训形式缺乏 AI 智能

在当前竞争环境中，培训效能的提升已无法通过传统模式的简单优化来实现。Club Med 千岛湖度假村培训困境的一个核心瓶颈在于人工智能技术的全面缺位。在没有 AI 支持的情况下，培训面临诸多难以逾越的障碍：个性化缺失，无法根据 G.O 和 G.E 的不同职责、不同能力阶段提供定制化学习内容；反馈滞后，员工的操作错误无法被实时捕捉并给予指导，往往要等到问题发生后才进行事后补救；场景有限，难以低成本、高效率地模拟各种复杂、罕见的对客服务场景（如处理客人突发疾病、应对跨文化冲突等）供员工演练。^[6]

研究表明，AI 技术，特别是大语言模型与虚拟仿真技术，在解决上述痛点方面展现出巨大潜力。例如，通过 AI 生成式对话模拟不同国籍、不同性格的虚拟客人，可以为 G.O 提供无限次数的沟通演练机会。AI 驱动的智能学习平台能够实时分析员工的学习行为数据，自动推送薄弱环节的强化训练内容。因此，AI 的赋能缺位，不仅是技术工具的缺失，更是制约整个培训体系迈向精准化、敏捷化与高效化的关键因素。

三、构建 AI 赋能的敏捷培训体系方案

（一）AI 赋能培训体系

部门负责人在 AI 平台输入岗位需求后，AI 自动生成培训计划并匹配课程生成二维码，员工扫码即可在手机端学习考核，也可进入平台选择与 AI 助手对话获取方案或情绪支持，或参与 AI 智能陪练的场景模拟练习；AI 会实时评估反馈学习表现，自动记录数据并给予徽章奖励，同时人力资源部通过 AI 平台实时监督培训进度，AI 分析数据后生成优化建议推送至部门，从而持续迭代优化培训计划。

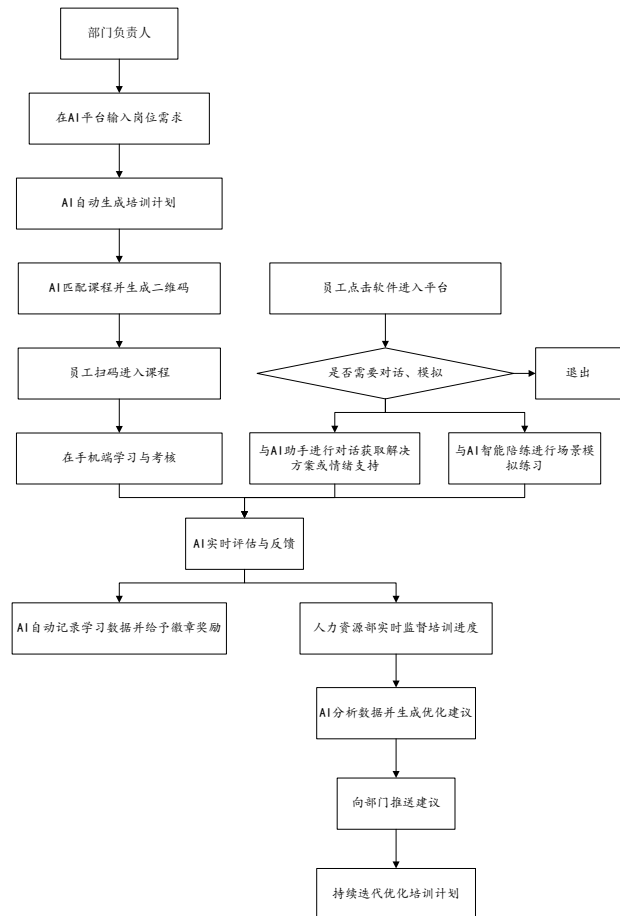


图3 AI 赋能 Club Med 千岛湖度假村培训系统流程图

（二）阿米巴管理模式

AI 在多维度提升培训“金三角”配置级别，通过“AI 助理”接入行业知识与酒店 SOP 弥补师资短板，借助“云课堂、AI 讲师”和场景二维码实现手机端、碎片化、场景化的多元学习形式，依托智能陪练与数据化反馈强化学习效果的同时，与阿米巴经营管理模式深度融合：各业务部门结合自身服务场景制定培训重点，部门负责人通过 AI 培训管理平台输入岗位需求，由 AI 自动生成并匹配贴合场景的培训计划与课程资源；人力资源部门则转型为培训监督者，通过 AI 平台实时查看各部门培训进度、员工考核成绩，再利用 AI 分析培训数据并向部门推送优化建议，最终实现“部门自主规划+AI 精准赋能+人力体系化把控”的培训管理闭环，既让培训因阿米巴模式贴合业务实际，又借 AI 技术达成师资、形式、效果的全方位升级，解决传统培训“无规划、无重点”的痛点。^[7]

表1 AI提升培训“金三角”

培训“金三角”	AI赋能具体方式	解决的核心问题
培训教室	1. 搭建“云课堂”平台，支持员工通过手机端随时随地进入线上教室学习、考核 2. 在酒店实际场景（如餐厅红酒柜旁）贴学习二维码，扫码即可进入“场景化虚拟教室”，结合实物开展教学 3. 构建AI模拟教室，生成不同性格顾客、客诉等场景，供员工沉浸式练习	传统线下教室空间有限、时间固定，学习与工作场景脱节，员工难以利用碎片时间学习
师资力量	1. 开发“AI讲师”，系统化接入行业知识、酒店SOP及服务案例，替代部分传统讲师完成标准化知识讲解、考核出题等工作 2. 打造“AI助理”，实时解答员工学习中的疑问，补充师资在“即时响应”“知识覆盖广度”上的不足 3. 通过AI整理优秀讲师的教学逻辑与经验，形成可复用的教学模板，降低对单一资深讲师的依赖	专业师资数量不足、精力有限，难以满足所有员工的个性化答疑需求，经验难以规模化复制
培训教案	1. 依据岗位需求（如G.O活动策划、G.E设备操作），AI自动定制个性化教案，匹配贴合场景的课程内容（如“老年客群活动节奏调整”“客房智能故障应对”） 2. 结合AI收集的员工反馈（如“应急话术不足”），动态优化教案，补充实操模块（如AI模拟客诉演练脚本）	传统教案内容固定、更新慢，难以匹配不同岗位的差异化需求，且形式单一，员工学习兴趣低

（三）完善沟通反馈机制

为打消员工顾虑、收集真实需求并推动培训优化，可搭建“AI双渠道反馈体系”：线上端由AI设计含“培训内容岗位贴合度、急需提升技能、服务难点”等问题的匿名问卷，员工随时填写后，AI自动分类分析数据并生成可视化报告；视频端支持员工与AI虚拟人物对话，反馈“老年客群活动节奏调整”“客房智能故障客诉应对”等具体问题，AI会提炼关键信息并归类至对应培训模块。

人力资源部门与各业务部门依据AI整理的反馈结果，及时调整培训安排——针对“应急话术不足”补充AI模拟场景训练，针对“跨岗位技能需求”开发跨部门课程，同时通过AI平台公示反馈处理结果，让员工感受到需求被回应，既增强其归属感与参与感，也让培训更贴合实际，推动AI赋能培训持续迭代。

四、结论

本文通过分析VUCA时代与情绪消费趋势下，Club Med千岛湖度假村在员工培训领域面临的系统性挑战。研究表明，其困境

根源在于传统培训体系与新时代需求之间的结构性矛盾，而AI技术的赋能缺位则加剧了这一矛盾。为此，本文提出了一个融合AI技术、阿米巴组织变革与双向反馈机制的综合性解决方案，系统阐述了如何通过人机协同重塑学习体验，通过组织下沉激活培训活力，并通过数据闭环实现持续优化。将AI赋能培训置于VUCA这一特定的时代背景下进行系统考量，并整合了技术应用与组织管理理论，构建了一个更为全面的分析框架。在实践层面，该方案为Club Med千岛湖度假村破解培训困局、提升服务品质与组织韧性提供了可操作的行动指南，同时也为同行企业应对不确定性、实现数字化转型提供了有益的范式参考。

参考文献

[1] 靳莉. 当前经济形势下的酒店企业培训管理模式转型 [J]. 产业与科技论坛. 2018.17(13):260-262.
[2] VUCA时代即易变性、不确定性、复杂性和模糊性的时代，描述了当前全球社会经济环境的主要特征，要求组织和个人具备高度的适应性和灵活性. 参见：北大纵横“十四五”规划管理咨询业务白皮书-V3.0.
[3] 舒艳. 培训工作在酒店业中的应用 [J]. 现代国企研究. 2018.(18):99.
[4] 头豹研究院与弗若斯特沙利文联合编制. 情绪消费 [J]. 中国未来50年产业发展趋势白皮书. 2025.(4):230-235.
[5] 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.(19):178-182.
[6] 邢馨. 人力资源培训对中国经济型酒店的影响及作用 [J]. 忻州师范学院学报. 2019.35(5):55-58.
[7] 方向红. 员工职业发展需求培训模式构建——以酒店业95后员工为例 [J]. 人才资源开发. 2021.(4):58-59.