

文旅融合背景下酒店数字化运营与特色文化体验创新模式研究

玉雪 王娜

广西生态工程职业技术学院，广西柳州，545004；

摘要：在文旅融合这样的大背景之下，酒店行业正在经历着一场从单纯的功能服务朝着文化体验方向的价值转变过程，数字化技术变成了推动这一变革得以发生的最为关键的驱动力，本文先是梳理了酒店数字化运营的核心层面以及文化体验创新的模式，接着对二者融合共生的内在运行机制展开探讨，提出技术赋能以及文化赋魂的平衡逻辑，以此为酒店行业在文旅融合时代的转型升级给予理论方面的参考。研究结果显示，数字化运营需要以文化内核当作支撑，而特色文化体验则要借助技术手段达成规模化传播，二者协同合作将会重新塑造酒店作为“文化节点”的行业定位。

关键词：文旅融合；数字化运营；文化体验；酒店创新；业态升级

DOI：10.69979/3041-0673.25.08.064

引言

随着文旅融合成为国家战略，旅游业跟文化产业的边界渐渐模糊，酒店身为旅游服务的关键载体，其角色正从单纯的住宿空间朝着文化体验平台转变，5G、AI、VR等数字技术广泛普及，给酒店业运营模式创新给予了全新的可能性，不过当下行业普遍存在技术应用同质化以及文化表达浅表化的问题，怎样借助数字化手段加深在地文化体验，成了理论和实践的关键议题。本文系统剖析酒店数字化运营与文化体验创新的互动关系，试图构建一种可持续的融合发展范式。

1 文旅融合背景下酒店业发展的时代语境

1.1 文旅融合的国家战略导向

文旅融合现已成为促使旅游产业实现转型升级的关键动力，酒店行业作为旅游服务的关键承载部分，其功能定位正从单纯的住宿空间朝着文化体验平台转变，国家政策方面借助一系列文件引领旅游设施和地方文化深入融合，着重突出“以文塑旅、以旅彰文”的发展途径，这样的导向要求酒店在硬件设计里融入地域文化符号，还需要在服务流程中构建完备的文化叙事体系。在消费升级的潮流之下，游客对于文化体验的需求变得日益精细，传统标准化的服务模式无法契合他们深层次的精神需求，酒店行业面临从功能型供给向价值型供给的转型压力，文化元素不再是单纯的装饰性存在，而是要成为贯穿服务整个流程的核心线索，这种转型覆盖对地方非遗、节庆习俗等显性文化的发掘，也涉及对生活方式、审美哲学等隐性文化的提炼，最终塑造出有辨识

度的文化品牌。

1.2 数字化技术对传统酒店业的颠覆性影响

技术的发展进步在提高酒店运营效率之时，也使得行业同质化竞争变得更加激烈，智能客房、自助入住等技术的应用，虽然优化了服务流程，然而多数企业只是停留在工具方面的创新，并没有把技术优势转化为文化竞争力，更深入的问题是，数字化工具的应用大多时候和在地文化表达产生割裂，地方特色被简化成数字化界面里的图标或者语音包，缺少对文化内涵的系统解构。这种技术理性与文化感性之间的矛盾，让许多酒店的数字化改造陷入“高效率、低温度”的境地，目前需要探索技术赋能文化表达的新方式，比如借助提高现实技术活化历史场景，或者运用大数据分析游客文化偏好来定制深度体验项目，只有把技术工具转变为文化传播媒介，才可以真正达成数字化与人文价值的协同发展。

2 酒店数字化运营的核心维度与实践路径

2.1 运营流程的智能化重构

酒店数字化运营的智能化重构不是单纯的技术叠加，而是对传统服务模式进行的系统性变革，它的核心是借助数据驱动来重新界定服务场景，让技术工具成为文化体验的赋能者而非替代品，在前端服务方面，数字化不能仅停留在无人值守或自助设备的表面创新，要挖掘文化服务的个性化潜力。比如运用机器学习分析客人的消费偏好和行为轨迹，酒店可构建动态化的文化服务推荐引擎，把原本静态的在地文化资源转变为可交互的体验内容，这种智能化改造的最关键的是建立文化数据

库与运营系统的有机联系，使非遗展示、民俗活动等文化元素能依据实时数据反馈进行自适应调整。后端管理系统的升级更注重文化运营的预见性，利用预测算法对传统节庆、文化赛事等特殊时段的客群需求进行建模，实现服务资源的精准配置，这种全链条改造需要突破传统酒店业的线性运营思维，构建起文化供给与数字技术之间的闭环反馈系统，让地方特色文化借助数字化介质有更鲜活的表达。

2.2 用户全生命周期的数字化触达

数字化技术正重新塑造酒店和用户之间的互动模式，把单次住宿交易转变成持续的文化交流，充分利用社交媒体平台，酒店可突破物理空间的局限，借助内容营销打造有文化感染力的品牌故事，短视频、直播等新媒体形式，能传播酒店硬件设施，还可以呈现其背后的文化生态链，像厨师团队寻找本地食材的纪实影像、非遗传承人驻店创作的幕后情况等。元宇宙技术的加入创造了文化体验的“预览”方式，潜在消费者可凭借虚拟化身提前感受酒店空间的文化植入，这种沉浸式接触有效提高了文化消费的决策效率，在用户留存方面，数字化会员体系正从功利性的折扣工具转变为文化社群的连接桥梁，利用兴趣图谱算法识别用户的文化喜好，组织线上线下相结合的深度体验活动。这种运营模式的实质是将酒店从临时住所重新定位为文化中心，让客人在离店后仍能借助数字平台持续参与文化内容的创作与传播，最终形成以共同文化认同为纽带的价值共同体。

2.3 数字化与在地文化的协同困境

在数字化不断推进的过程中文化适应性矛盾变得日益明显地呈现出来，技术理性跟人文价值之间存在的张力要求构建起新的平衡框架，智能系统有的标准化特质大多时候会在不经意间让地方文化独特的质感被消除，像语音助手没办法识别方言所有的韵律美感，房控系统自动化程度过高反倒让传统待客礼仪的温情有所减弱。算法偏见引发的文化过滤效应更应当引起警惕，当推荐系统过度依靠大众化数据模型时，那些需要深入解释的小众文化项目很容易被边缘化，数据采集在伦理方面同样形成了挑战，客房内传感器收集到的行为数据怎样防止把文化体验简化成可量化的消费指标，成了保护文化完整性的关键问题。要解决这些难题需要构建“技术-文化”双轨治理机制，在系统设计阶段就把文化评估模块植入进去，比如给智能设备设置可切换的文化交互模式，保留人工服务通道当作技术出现故障时的文化补救办法，更深层次的解决办法是培养了解数字技术又拥有文化人类学视野的复合型团队，保证技术应用

的每个环节可借助文化合理性的检验，最终达成数字工具与文化基因共同繁荣。

3 特色文化体验的创新模式构建

3.1 文化资源的深度挖掘与转化

建筑空间作为文化叙事的物质载体，其设计理念以及空间布局会对游客的文化体验产生深刻影响，传统聚落的布局方式，像是江南园林的“移步换景”或者福建土楼的环形结构，呈现了古人的智慧，又为现代酒店设计给予了丰富灵感，借助借鉴这些传统布局，酒店可营造出层次清晰的空间序列，使游客在行走过程中自然而然地体会到文化的流动性与叙事性。比如说，酒店的回廊可模仿苏州园林的曲折设计，每一处转角都可能藏着一处文化景观或者艺术装置，激发游客的探索欲望，非遗活化是文化资源转化的关键一环，然而传统的表演式展示大多时候难以让游客产生深刻共鸣，为了突破这一限制，酒店可设计更具参与性的非遗体验项目，比如在陶艺制作环节，游客可以观看工匠的演示，还可亲手拉坯、上釉，体验从泥土到艺术品的完整流程。这种参与式体验提高了游客的文化认同感，还为非遗传承注入了新的活力，节庆仪式的还原也是非遗活化有效的办法，酒店可在传统节日期间组织地方特色的庆典活动，像端午节的龙舟制作、中秋节的灯笼绘制等，让游客从旁观者转变为文化传承的参与者，深化对地方文化的理解。

3.2 “酒店+”跨界融合的业态创新

“酒店+”模式重点是借助跨界合作来拓宽文化体验的范围，酒店与博物馆的合作就是一个典型案例，酒店可和博物馆一起开发以文物为主题的房卡、AR 导览等产品，把静态的文物展览转变为动态的住宿体验，比如说，房卡可以设计成模仿文物的样子，还附带二维码，借助扫描二维码能链接到文物的历史背景以及相关故事，而 AR 技术能使游客用手机扫描房间里的特定图案，触发虚拟文物展示或者历史场景重现。这样的创新丰富了住宿体验，还让文化传播变得更为生动且直观，夜间经济是酒店业态创新的另一个关键维度，借助投影技术，酒店可在外墙展示地方传说或者历史事件，把建筑本身变成一个大型的文化展示屏幕，比如在有徽派建筑风格的酒店外墙上，可以投影出徽商的历史故事或者当地的传统戏曲片段，以此吸引游客停下来观看。而且酒店的庭院或者中庭也可被改造成微型戏剧舞台，定期上演地方戏曲或者沉浸式话剧，这种夜间文化消费增加了游客的停留时长，还为酒店创造了额外的收入渠道。

3.3 员工服务能力的提升

在特色文化体验构建方面，员工的服务能力对游客

满意度起着直接决定作用，传统酒店服务人员常限于技能执行者角色，而在文化主题酒店里，他们要转变为文化解说者，这意味着培训体系不光要有常规服务技能，还得有本土历史知识、非遗技艺背景等内容，像前台员工，除办理入住手续外，还得能给游客介绍酒店建筑特色或者当地非遗项目，甚至凭借平板电脑展示传统工艺的VR制作流程，使游客在刚入住时就能感受到浓郁文化氛围。数字化工具的普及也给员工带来新要求，除文化知识外，员工还得掌握基本数字化工具操作技能，比如使用VR设备、AR导览系统等，例如在非遗体验区，员工要熟练操作VR设备，帮游客虚拟体验传统工艺制作过程，在AR导览中，员工要指导游客怎样用手机扫描特定图案来触发文化内容。培养这种复合型人才，酒店需与专业培训机构或高校合作，设计系统培训课程，保证员工拥有文化传播和技术应用的双重能力。

4 数字化与文化体验的融合共生机制

4.1 技术赋能与文化赋魂的平衡逻辑

数字化工具于文化体验里的运用应当服务文化表达的本质需求，而不应反客为主，像是大数据分析可帮酒店知晓游客对不同文化活动的反馈，优化体验设计，借助分析游客于AR导览中的停留时长或者参与非遗活动的积极性，酒店可调整文化内容的呈现形式或者活动安排，不过技术应用的核心目的一直是强化文化内核，而非将其取代。比如VR技术可用于还原古代建筑的原本面貌，但其价值在于协助游客领会建筑背后的历史意义，并非只是展示技术的精湛，技术炫耀是数字化应用中常有的陷阱，过度追求技术的新颖性可能致使文化体验变得零散，使游客看得目不暇接却难以把握关键要点，每个科技应用节点都要有清晰的文化叙事功能。例如在投影技术展示地方传说时，要保证故事情节的连贯以及文化符号的准确，防止因技术效果而牺牲内容的深度，唯有在技术与文化之间寻得平衡，才可达成真正的融合共生。

4.2 可持续运营的生态构建

特色文化体验的长久运营离不开政府、社区以及市场三方共同协作，政府可凭借对文旅专项资金的适当倾斜，来促使酒店与非遗传承人展开合作，比如说，设定非遗保护同旅游开发相融合的补贴政策，以此为酒店引入非遗项目给予资金方面的支持，社区参与乃是保证文化表达有真实性的关键所在。酒店可邀请本地居民出任文化体验顾问，或者组织社区居民参与文化活动的设计以及表演，举例来讲，在传统节庆活动期间，邀请当地

长者讲述节日习俗的起源，或者由社区艺人表演地方戏曲，以此提高文化体验的原真性，自有文化IP的培育是可持续运营的又一关键部分，酒店可把设计的文创符号转变为可实现变现的衍生品，像是带有地方文化元素的茶具、服饰或者文具等。这些衍生品可成为酒店的收入渠道，还可以拓展文化传播的范围，比如酒店可以把徽派建筑的马头墙图案设计成一系列文创产品，借助线上线下渠道进行销售，形成文化传播与商业收益的良好循环，另外酒店还可凭借会员体系或者文化主题活动，培育游客对文化IP的忠诚度，为长期运营筑牢基础。

5 总结

文旅融合时代酒店创新的实质是数字化效能与文化深度共同发展，相互促进，未来竞争重点并非在于技术是否先进，而是看能否借助技术达成文化的创造性转变，这需要行业构建一个包含文化、技术与商业的评估体系，以此让酒店切实成为连接现代服务与传统文化的新型空间载体。

参考文献

- [1]陈则谦,李亚灿.文旅融合场景中的数字化服务:主要类型及用户体验研究[J].图书与情报,2022,42(05):71-83.
- [2]朱爱文,闫伟,刘海霞,等.教育国际化背景下高职教育双语教学课程体系构建探索[J].湖北开放职业学院学报,2021,34(02):123-124,127.
- [3]徐李桂,廖万红.近五年我国双语教学研究综述:基于2015-2019年CSSCI及核心期刊的论文回顾[J].现代商贸工业,2020(17):215.
- [4]张会领,钟嘉芳.普通高校双语教学的问题与对策分析[J].当代教研论丛,2020(03):10-11.
- [5]郑媛.高职院校双语课程体系的构建:以酒店管理专业为例[J].高等教育在线,2019(02):121.

作者简介：玉雪（1991—），女，壮族，广西柳州人，博士，讲师，酒店管理与数字化运营专业负责人，研究方向：工商管理、酒店管理；

通讯作者：王娜（1979—），女，汉族，河南邓州人，博士，教授，研究方向：旅游管理；

项目来源：广西教育科学“十四五”规划2025年度课题《职业教育数字化“三层递进、四维融合”模式研究》（项目编号：2025B127），2023年广西高校中青年教师科研基础能力提升项目《微信朋友圈旅游产品分享对潜在游客旅游意向影响机制研究》（项目编号：XJ2022000301）