

《人工智能与旅游创新应用》

海外领队助手 应用实训

模块四 生成式人工智能的旅游应用实训

旅游管理专业核心课程

主讲教师： ____ · 2026 秋季学期

MODULE 04 — PROJECT 06



CONTENTS · 本讲目录

带着 AI 去带团

PREP · TOOLKIT
DRILL · DEBRIEF

01 实训导航

任务书 · 考核标准 · 领队三难 · 行前准备

02 随身工具箱

带团一天 · 工具矩阵 · 突发四景 · 好差之辨

03 带团演练

流程对比 · 演练三阶 · 六周节奏 · 实战复盘

04 合规复盘

反面案例 · 课堂辩论 · 红线底线 · 成果

实训目标

成果导向

真机 真场景

REAL DEVICE
REAL SCENARIO

知识目标

能说出领队**四大 AI 工具类别**与突发状况的分层处理原则。

能力目标

在模拟出境全流程中**独立处置三个突发情景**：用 AI 提速，方案过手过关。

素养目标

建立「**工具为人兜底**」意识——离线预案与隐私红线：AI 是参谋，领队是负责人。

凌晨两点的仁川机场

航班取消，三十位客人开始骚动——领队小李掏出手机：**AI 翻译安抚地服**、改签方案三选一、群发通知齐活，**二十分钟平息一场客诉**。而五年前，这要熬到天亮。

换作是你，第一件事做什么？

AI 替你翻译了，责任归谁？

如果现场没有网，方案还剩几分？

实训主线：**工具箱 - 带团一天 - 突发演练 - 复盘**，六周真机真场景。



01

PART

实训 导航

THE BR

① 任务书 ② 考核标准 ③ 领队三难 ④ 行前准备

实训任务书：六周一出境线

领队实训不是「背导游词」——**模拟执飞一条出境线的全程处置**才是交付物：情景考官现场打分。

——综合主流教材与业界通行表述

任务

TOUR

小组模拟执飞**一条东南亚或日韩短线**：行前、在途、突发、归国四阶段。

工具

AI

翻译、行程、导航、知识四类 AI 工具
全程真实使用：留使用记录与截图。

处置

CASE

现场抽签处置**三个突发情景**：航班延误、客人走失、证件丢失必考其一。

成绩 = 过程记录 30%+ 演练表现 40%+ 复盘报告 30%——**只演不思，复盘为零。**

考核怎么算：三组数字

突发情景响应时限

3 分钟

抽签到情景——**3 分钟内给出第一步动作**：先稳住，再优化，不许愣住。

4 类

AI 工具使用类数

翻译、行程、导航、知识各至少一次——**真机操作留痕**：截图入库。

3 个

突发情景处置数

抽签处置三个——**方案 + 话术 + 工具三件齐**：缺一即扣分。

6 周

演练周期

跟练、协练、独练三阶推进——**每周有硬节点**：进度落后即预警。

领队三难： AI 各解一难

难一 · 语言关

开口的勇气

最普遍

- 哑巴英语 + 零基础小语种
- 实时对话翻译救场
- 敬语与场合校准

难二 · 信息关

万事的底座

最琐碎

- 票务汇率时差实时变
- 行程助手自动提醒
- 一句话问出三小时

难三 · 应变关

水平的分水岭

最致命

- 突发状况分层处理
- AI 出方案人做决断
- 冷静是最后的工具

实训聚焦 语言关和信息关 **AI 基本能解**——应变关只能练：本实训六周，重点全压在第三难。

行前准备：领队的武装

数字装备 · 手机为主

翻译 App、离线地图、行程单、充电宝——**一台手机半个工具箱**：下好离线包再出门。

纸件备份 · 断网兜底

行程单、房单、紧急联系卡各印一份——**没网的世界仍要转**：纸是最后的底气。

信息预演 · 提前踩点

使馆电话、就近医院、汇率时差——**存进手机也印在纸上**：用不上最好，用上就是命。

出发前检查单

离线包下了吗？纸件带了吗？

使馆电话存了吗？充电宝满了吗？——**四问过了再出门**

数字装备解决九成——**纸件备份兜住一成意外**：专业与业余差在最后那一成。

AI 工具四类：对号入座

工具地图

四类 工具箱

不是工具越多越好——**四类各选一款练熟**：熟练比全面值钱。

选型从真实场景出发。

01

翻译类

实时对话、拍照翻译——**点菜、问路、安抚地服**：短句输入效果最好。

02

行程类

航变提醒、改签方案——**凌晨的救星**：信息快人一步就是主动权。

03

导航类

离线地图、集合点标记——**客人走散的自救通道**：定位共享要提前教。

04

知识类

景点讲解生成、风俗速查——**AI 出初稿人润色**：讲解词的底稿工厂。

实训导航：四问四答

Q1 实训的交付物是什么？

一条模拟出境线的全程处置 + 四类工具使用记录 + 三情景处置与复盘。

Q2 领队三难指什么？

语言、信息、应变——前两难 AI 基本能解：第三难只能练。

Q3 行前准备的原则？

数字为主、纸件兜底——离线包与使馆电话：专业差在最后一成。

Q4 工具选型标准？

四类各一款练熟——熟练比全面值钱：从真实场景出发选。

02

PART 1

随身 工具箱

THE TOOL

① 带团一天 ② 工具矩阵 ③ 突发四景 ④ 好差之辨

带团一天： AI 在五个时区

段①	段②	段③	段④	段⑤
晨会	途中	讲解	用餐	复盘
07:00	09:00	10:00	12:30	21:00
今日要点播报—— 天气、行程、提醒 一条不落：信息提前半天给客人。	车上问答与翻译—— 客人的十万个为什么 ：AI检索你转译，专业感立住。	景点讲解词—— AI出底稿人加梗 ：温度是人和AI的分工线。	点餐翻译与忌口—— 拍照翻译菜单 ：过敏原词汇提前存好。	明日预告群发—— 行程变更同步到人 ：睡前一条消息省次日十通电话。

五个时区各有一仗—— **AI提速，人定调**：工具是伴奏，领队是主旋律。

工具矩阵：场景对工具

场景	工具类	典型用法	人的动作
问路点餐	翻译类	实时对话 + 拍照译菜单	校准敬语看场合
航变改签	行程类	延误提醒 + 方案比价	拍板并通知客人
客人走散	导航类	定位共享 + 集合点	组织寻找稳情绪
景点讲解	知识类	生成底稿 + 风俗速查	加梗润色定节奏

矩阵的用法是**先场景后工具**——遇到事想「哪类能解」：别拿着锤子找钉子。

突发四景：分层处理

应变图谱

四景 四策

突发处理的第一原则——**先分类再动手**：层级错了越忙越乱。

四景都要现场演。

01

航班延误

行程类工具出方案——**改签、餐补、通知三线并行**：客人看到动作就安心。

02

客人走失

导航定位共享——**原地不动原则先讲清**：找人是导航加组织的合奏。

03

证件丢失

使馆信息 + 翻译——**报案、挂失、补证三步走**：冷静比速度更重要。

04

突发疾病

医药翻译 + 就近医院——**过敏史提前收好**：这条信息能救命。

AI 助手：能替与替不了

能替的 · 体力与信息

" 翻译好了，请看 "

语言转换、信息检索、方案罗列、文案初稿——**秒级响应不知疲倦**：领队从杂务里解放。

替不了的 · 判断与责任

" 这个方案我拍板 "

现场决断、情感安抚、责任承担——**AI 没有立场也没有肩膀**：出了事，签字的是你。

记住分工：**AI 出选项，领队做决定**——把节省的时间花在客人身上。

翻译工具：好差之辨

差用法 · 整段直译

" 帮我翻译这段话 "

中文长句整段丢给 AI——**译出来没人听得懂**：机器直译的敬语和场合全乱。

好用法 · 短句校准

" 劳驾，我们的航班改到 10 点 "

拆短句、选场合、加敬语——**译完自己先念一遍**：翻译的最后一道质检是人。

工具输出的是「能懂」——**得体要人来校准**：这是翻译工具的用法分水岭。

先算账：一次航班延误的处置

传统：打电话排队 + 查纸质时刻表 **30 分钟**

3 分钟

AI 辅助：航变提醒 + 方案比价 + 通知模板（学生演练实测带）

响应从 30 分钟到 3 分钟

快在

信息 航变比广播还早到——信息快一步就是主动权：客人从你口中先听到。

快在

方案 改签路线三选一——比价与衔接自动排好：你只需要拍板。

花在

安抚 省下的时间拿去逐个沟通——方案治事，安抚治心：这 27 分钟花在人身上。

省下的 27 分钟不是让你歇着——**是用来当好一个人**：这是 AI 提效的正确去向。

随身工具箱：四问四答

Q1 带团一天的节奏？

晨会 - 途中 - 讲解 - 用餐 - 复盘——五个时区各有一仗：AI 提速，人定调。

Q2 工具怎么选怎么用？

先场景后工具——四类各练熟一款：别拿锤子找钉子。

Q3 突发处理第一原则？

先分类再动手——四景四策分层处理：层级错了越忙越乱。

Q4 翻译工具的正确用法？

短句 + 场合 + 敬语校准——译完自己先念：得体要人来把关。

03

PART TI

带团 演练

ON THE R

① 流程对比 ② 演练三阶 ③ 六周节奏 ④ 实战复盘

工作方式：传统 vs AI 辅助

传统领队 · 经验密集

环节	做法
行前	纸质资料人工整理
信息	打电话排队靠人脉
翻译	比划 + 词典 + 运气
应变	全凭老师傅经验

AI 辅助 · 人机协同

环节	做法
行前	离线包 + 电子行程单
信息	航变提醒快人一步
翻译	实时对话人工校准
应变	AI 出方案人拍板

方式变了，**领队的价值没变**——让客人安心、把事办成：变的只是工具箱。

演练三阶：从看到会

第一阶 · 跟练

看老师怎么打

W1-W2

- 录像复盘老带新
- 记录处置动作线
- 工具使用全留痕

第二阶 · 协练

小组互演互评

W3-W4

- 角色扮演抽情景
- 组内互评打分
- 话术与工具双练

第三阶 · 独练

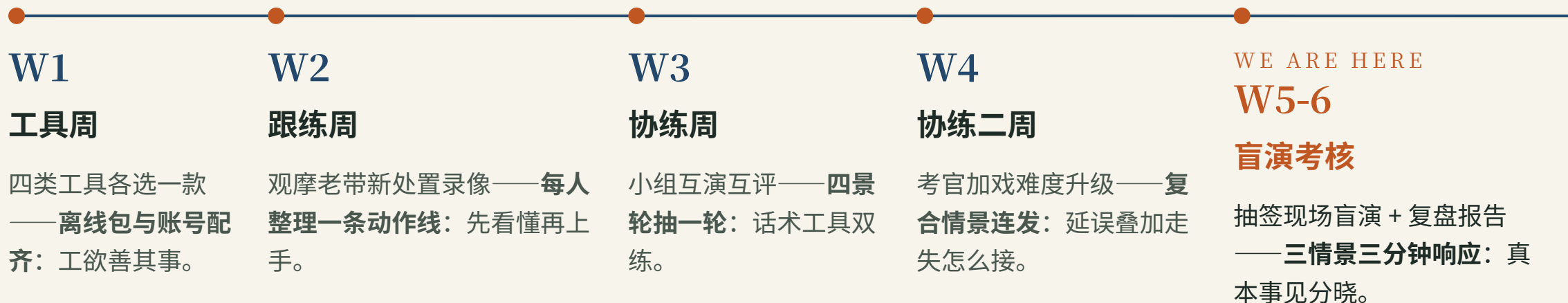
盲演现场考核

W5-W6

- 抽签三情景现场演
- 考官即兴加戏
- 复盘报告当场交

进阶逻辑 跟练学**动作**、协练练**配合**、独练考**本能**——三阶走完，工具才算长在身上。

六周节奏：演练日历



节奏的意义：**每周有硬节点，手生不过周**——工具是肌肉记忆，一周不练就退化。

演练评分：三个维度

第一步动作时限

3 分钟

抽签到情景—— 3 分钟给出第一个动作：先稳住客人，再优化方案。

响应

速度维度

从情景出现到第一动作——**快而不乱是标准**：愣住 30 秒扣一半。

方案

质量维度

处置方案的完整度——**步骤、话术、工具三件齐**：缺一件降一档。

体验

客人维度

模拟客人的真实感受——**安抚与跟进到位**：办成事还要暖到人。

演练实录：延误两小时怎么接

CASE · 演练实录

任务：往届小组「曼谷转机延误两小时」复合情景盲演

情景 转机延误两小时 + 一位客人血压升高，双线并发

成绩 演练评分全场第一，复盘报告入选系库

- **先分类（定层级）**：延误是事务、血压是人命——**分两线并行推进**：先安置病人再处理航变。
- **双线处置（用工具）**：A 线医药翻译 + 就近医务室，B 线航变方案三选一——**分工到组员不单干**：工具各管一线。
- **闭环安抚（见温度）**：方案落地后逐组告知——「**已改签、已安排、请放心**」三句话：客人要的是确定性。

效果

考官点评「像干了三年的老领队」——**层级意识是专业的标志**：先人后事次序不乱。

教训

初期单干差点延误安置——**分工不是甩锅是扩容**：一个人的带宽扛不住双线。

启示

工具快出来的时间——**全部花在人的身上**：安抚才是领队的不可替代。

同一类延误，两种结局

传统处置：信息滞后 + 安抚缺位（模拟团示意） **3 起**

0 起

AI 辅助处置：快响应 + 逐组告知（同规模模拟团）

模拟客诉 3 起到 0 起

赢在

信息 客人从领队口中先听到——**坏消息也要抢先说**：被动等待滋生焦虑。

赢在

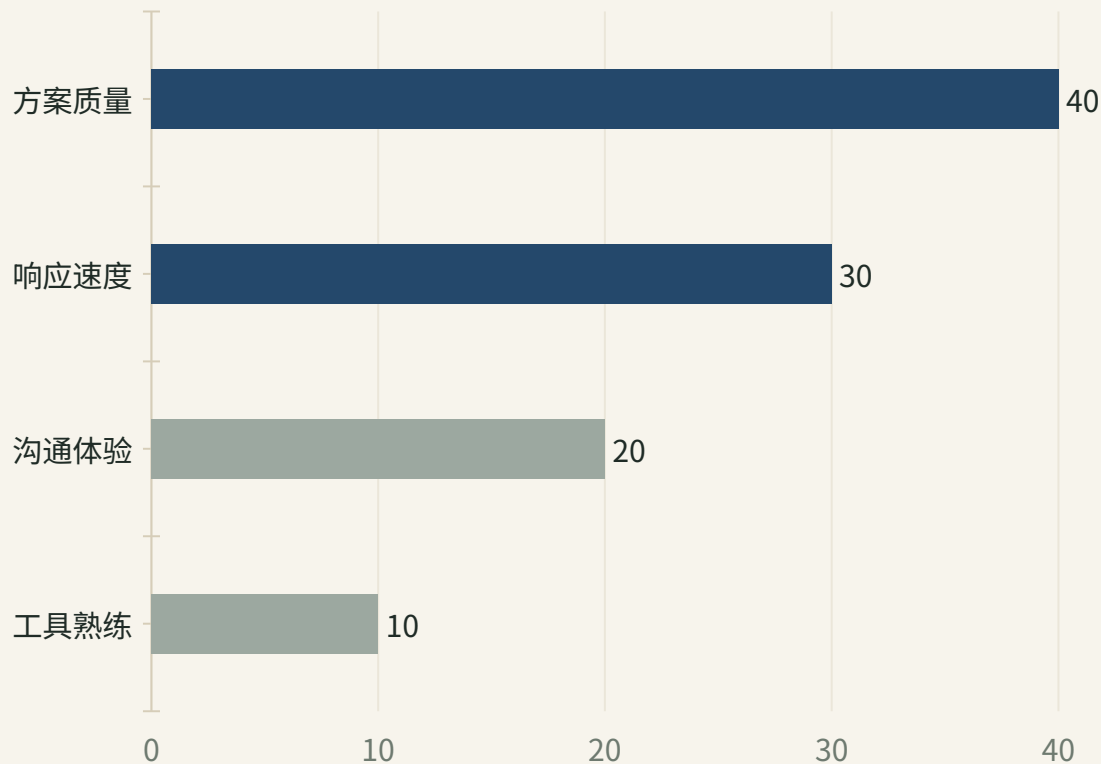
确定性 「已改签已安排」——客人怕的不是问题是悬空：确定性即安全感。

提醒

前提 这是模拟数据——**真实团队还靠平时信任**：工具救急不救穷。

客诉的根源多不是事件本身——**是信息真空里的想象**：把话说在前头，问题小一半。

演练评分权重



看清权重再分配精力——**方案与响应是大头**：工具熟练只是入场券，不是得分点。

40%

方案质量占四成——**层级对、步骤全、闭环到人**：处置的硬核

30%

响应速度占三成——**三分钟给出第一动作**：快而不乱

10%

工具熟练只占一成——**工具是放大器**
不是答案：别本末倒置

往届三坑，对症下药

坑① 工具依赖

手机一没网整个人当机——**离线预案全没做**：工具是助力不是拐杖。

坑② 隐私裸奔

客人护照信息直接喂 AI——**便利换来的是事故**：红线碰一次就出局。

坑③ 答非所问

提示词含糊 AI 输出跑偏——**把 AI 当神仙拜**：问不好就答不好。

对症下药

双预案→ 每个数字方案配一个纸件备份

脱敏原则→ 客人个人信息一律不进 AI

提示词模板→ 高频场景提前写好问法

带团演练：四问四答

Q1 演练三阶怎么走？

跟练 - 协练 - 独练——看动作、练配合、考本能：工具长在身上才算会。

Q2 评分看什么？

方案 40%+ 响应 30%+ 体验 20%——工具只占 10%：别练反了方向。

Q3 复合情景怎么接？

先分类再分工——人命优先事务：分线并行不单干。

Q4 客诉的根源在哪？

信息真空里的想象——坏消息抢先说：确定性即安全感。

04

PART F

合规 与复盘

ETHICS & DE

① 反面案例 ② 课堂辩论 ③ 红线底线 ④ 复盘四步

反面复盘：断网的两小时

CASE · 反面教材

任务：一个过度依赖 AI 的模拟团翻车全程（往届复盘）

现象 境外山区信号中断，全团行程安排只存在手机里

代价 两小时混乱 + 三组客人投诉，演练评分垫底

- **事故回放（找断点）**：行程、房单、电话全在云端——**断网即断粮**：数字便利的另一面是脆断。
- **根因剖析（挖病灶）**：纸件备份为零、组员互不掌握信息——**单点依赖没有冗余**：专业的定义是有备份。
- **改法落地（做迭代）**：双预案制度入组规——**每个数字方案配一个纸件**：关键信息至少两处存放。

教训

把便利当成了依赖——**工具越顺手越要防脆断**：离线预案不是选修课。

效果

补课后复测通过——**双预案养成了肌肉记忆**：翻过的车才是真学会。

启示

系统的强度取决于最弱一环——**备份思维是领队的底层素养**：不止适用于手机。

课堂辩论：AI 会取代领队吗

翻译、行程、讲解、问答，AI 样样能干还不知疲倦——出境领队这个职业，还剩几年？

——议题背景

取代派

- 信息差已被抹平——领队的知识优势归零
- 翻译实时无口音——语言优势也不在了
- 成本差十倍——资本永远选便宜的

VS

共存派

- 责任无法外包——签字的肩膀 AI 没有
- 安抚需要共情——深夜的焦虑机器读不懂
- 突发靠决断——AI 出选项人拍板

讨论规则：双方必须回答——「十年后的旅行团里，谁站在客人面前」？**落到职业规划场景讨论。**

使用红线：三条底线

隐私

客人信息不进 AI

护照、病史、联系方式一律脱敏——输入前先自查

安全

公共网络不办业务

机场 WiFi 不登录工作账号——热点自备最稳

预案

关键信息双存放

行程房单纸质一份——数字纸件两处各一

一条红线

比效率更贵

客人隐私是信任的底线——

红线意识从实训第一天养成。

复盘四步：从经历到经验

复盘流程

四步走完

演练结束不是结束——**复盘才是经验的产房。**

四步缺一不可。

01 写日志

当天处置逐条记——**动作、时间、工具三列**：记忆靠不住，白纸黑字靠得住。

02 听客诉

模拟客人的差评是金矿——**客诉即需求清单**：最刺耳的话最值钱。

03 查工具

哪个工具掉链子了——**断点即改进点**：换工具或补预案。

04 改流程

把教训写进组规——**一条制度抵十次提醒**：经验只有制度化才保值。

作品集三件套

现场处置的突发情景

3 个

三个真演过的情景——**胜过背熟一本应急预案**：面试讲得出细节。

视频

盲演现场录像

三情景处置全程——**响应与话术看得见**：作品集最硬的一页。

手册

个人工具手册

四类工具用法与提示词模板——**拿去就能上岗**：即战力的证明。

日志

复盘日志汇编

六周复盘四步全记录——**成长轨迹可追溯**：HR 最看重的是这个习惯。

带走的清单：六周六件事

领队实训冲刺，六件事按序做：

01 选工具 四类各选一款，配齐离线包

02 背预案 四景四策烂熟于心

03 练翻译 短句 + 场合 + 敬语校准

04 演情景 协练互评四景轮抽

05 盲演考 抽签三情景三分钟响应

06 写复盘 四步复盘日志成册

四个问题，四个答案

Q1 领队的 AI 工具箱？

翻译、行程、导航、知识四类——各练熟一款：先场景后工具。

Q2 突发处理的方法论？

先分类再分工——人命优先事务：AI 出方案人拍板。

Q3 AI 与领队的关系？

AI 出选项，领队做决定——责任与共情不可外包。

Q4 这段经历怎么讲给面试官？

讲**盲演细节**——延误叠加病人的双线处置：过程比头衔有力。

作业：手册与预案

思考题 · 下次课开篇讨论

想一想 01 如果你带的团里有人坚决拒绝使用任何 AI 工具，你怎么劝？

想一想 02 断网两小时的反面案例里，换你能撑住几个环节？

课后作业 · 实践任务

工具手册

提交个人 AI 工具手册：四类工具各一款，含选型理由、高频场景提示词模板与离线预案
A4 两页以内，截图为证

情景预案

提交一个突发情景的完整处置预案：分层逻辑、工具用法、话术脚本与纸件备份方案
四景任选其一

课程平台提交，优秀手册进系资源库共享

实训资源包

工具

翻译与行程助手

实时翻译 + 航变提醒——**离线功能优先。**

预案

出境游应急预案库

四景处置模板——**背熟再改造成自己的。**

案例

领队实战纪实

老领队的带团手记——**看层级与分工。**

规范

目的地风俗速查

各国禁忌与礼节——**行前必过一遍。**

每带一次团（哪怕模拟）写一篇复盘日志——**老练是复盘堆出来的。**

项目七：虚拟数字人制作实训

MODULE 04 · PROJECT 07

造一个 数字分身

从带团到造人

01 数字人实训

为景区造一位数字讲解员——从形象到声音。

02 制作全流程

形象、驱动、合成——工具链实操。

03 落地检验

数字人上岗测试——观众说好才算好。