

数字文旅专业系列教材 · 教学课件

AI 时代的文旅主理人打造升级之路

第 11 章 规模化与团队升级：从小团队到智能组织

授课对象：安顺学院旅游管理学院 · 旅游管理专业本科生

主讲：祝刚

本章导览

- 11.1 主理人 +AI：超级个体的规模化瓶颈与突破
- 11.2 "人 +AI" 混合团队的组织设计
- 11.3 AI 工具链的标准化与流程化
- 11.4 团队数智化能力培养体系
- 11.5 从主理人到企业家：领导力升级

- 理解从超级个体到智能组织的四阶段进化路径
- 掌握人 +AI 混合团队的分工原则和岗位设计方法
- 学会 AI 时代的团队管理理念和远程协作工具
- 建立团队 AI 素养培训体系和组织文化

01

11.1 主理人 +AI：超级个体的规模化瓶颈与突破

11.1 主理人 +AI：超级个体的规模化瓶颈与突破

- "一人公司"模式在创业初期的效率优势显著，但随着业务增长，超级个体模式会遭遇三个结构性瓶颈。
- 时间瓶颈。主理人的时间是最稀缺资源。当客户咨询量从每天 10 条增加到 100 条、内容发布从每周 3 条增加到每天 3 条、同时运营多个项目时，即使有 AI 工具辅助，主理人仍会面临时间不够分配的困境。

11.1 主理人 +AI：超级个体的规模化瓶颈与突破

- 能力瓶颈。AI 工具可以放大主理人已有能力，但无法创造主理人不具备的能力。例如，主理人擅长内容创作但缺乏财务规划能力，AI 虽然可以辅助生成财务报表，但无法替代专业财务判断。
- 决策瓶颈。随着业务复杂度增加，需要做出的决策数量和难度同步上升。单一主理人的信息处理能力和决策带宽有限，容易出现 " 决策延迟 " 或 " 决策质量下降 "。

11.1 主理人 +AI：超级个体的规模化瓶颈与突破

- 突破路径。时间瓶颈通过流程标准化和 AI 自动化突破——将重复性工作标准化后交由 AI 工具自动执行；能力瓶颈通过关键岗位招聘突破——招募互补能力的人才补齐短板；
- 决策瓶颈通过数据中台和 AI 辅助决策突破——用数据驱动决策替代直觉决策，降低决策的认知负荷。

贵州案例：安顺旅游集团数字化转型——从传统企业到智慧组织的进

- 2024 年 2 月，安顺旅游集团成立了专门的旅游数字化产业发展有限公司，并建立了联合党支部。这是一支以年轻人为主的团队，以党建为引领推动传统旅游企业的数字化转型。
- 从传统景区管理到“安旅通”智慧服务体系建设，安顺旅游集团完成了从“资源型”到“技术型”的组织进化。

贵州案例：安顺旅游集团数字化转型——从传统企业到智慧组织的进

- 2026 年 7 月，该联合党支部获评安顺市先进基层党组织。
- 其成功经验在于：以组织变革驱动技术变革，成立专门的数字化公司实现组织架构专业化，以党建凝聚年轻人才实现团队文化转型，从传统景区运营向智慧文旅服务商转型。

贵州案例：安顺旅游集团数字化转型——从传统企业到智慧组织的进

- 该案例展示了传统旅游企业如何通过组织变革实现 AI 转型：不是简单地引入技术工具，而是从组织架构、人才结构、文化理念三个维度同步变革。
- 对于面临数字化转型的传统旅游企业而言，安顺的实践具有很强的参考价值。

贵州案例：村超智能体文创平台—— AI 内容工厂的文旅实践

- " 贵州村超 " 智能体文创平台不仅生成 AIGC 文创设计方案，还集成了 AI 内容智能体功能：自动生成赛事宣传文案、社交媒体内容和文化科普文章。
- 在村超赛事期间， AI 智能体实时生成赛事精彩瞬间的文字描述和短视频脚本，通过 " 碰一碰 " 装置游客一键分享到社交平台。

贵州案例：村超智能体文创平台—— AI 内容工厂的文旅实践

- 该平台的 AI 内容工厂模式实现了 " 赛事现场 -AI 生成 - 社交传播 " 的实时内容生产链路，大幅降低了内容生产的人力成本，同时保证了内容输出的及时性和多样性。
- 对于主理人而言，这种 " 事件驱动 +AI 生成 + 社交分发 " 的内容智能体模式，为活动型文旅 IP 的内容运营提供了可复制的方案。

02

11.2 "人 +AI" 混合团队的组织设计

11.2 "人 +AI" 混合团队的组织设计

- 从 "主理人 +AI" 到 "团队 +AI" 的升级，核心是设计 "人 +AI" 混合团队的组织架构。这一架构的目标是让每个人都能得到 AI 工具的充分赋能，实现 "人效倍增"。
- 混合团队的设计原则。

11.2 "人+AI" 混合团队的组织设计

- 第一，人机分工而非人机竞争——明确哪些工作由 AI 完成（数据整理、内容初稿、常规客服）、哪些由人完成（创意判断、关系维护、战略决策）、哪些需要人机协作（内容优化、数据分析解读、客户问题处理）。
- 第二，AI 工具标准化——团队使用统一的 AI 工具链，避免工具碎片化导致的协作障碍。第三，能力培养优先——投资团队成员的 AI 素养培养，使每个人都能熟练使用 AI 工具。

11.2 "人+AI" 混合团队的组织设计

- 典型组织架构。一个 5-10 人的文旅主理人团队可以采用以下架构：主理人（1 人）——负责战略方向、品牌建设和关键决策；
- 内容运营岗（1-2 人）——负责内容策划和 AIGC 工具操盘，AI 辅助完成内容生产和分发；客户运营岗（1-2 人）——负责私域运营和客户关系管理，AI 客服辅助处理常规互动；

11.2 "人+AI" 混合团队的组织设计

- 产品运营岗（1-2 人）——负责产品设计和体验交付，AI 辅助产品方案生成和效果分析；数据 / 行政岗（1 人）——负责数据分析和运营支持，AI 工具辅助报表生成和流程管理。
- Çolak 的研究探讨了 AI 对旅游业就业结构的影响，指出管理者和员工需要利用 AI 来减轻不利影响并提升效率 [34]，这为 "人+AI" 混合团队的设计提供了理论依据。

03

11.3 AI 工具链的标准化与流程化

11.3 AI 工具链的标准化与流程化

- 团队高效协作的前提是工具链的标准化和流程化。缺乏标准化的 AI 工具使用不仅无法提升效率，反而可能造成混乱。
- 工具链标准化。团队应统一选定各功能模块的 AI 工具：内容生产——统一使用同一 AIGC 平台（如文心一言或 ChatGPT），确保内容风格的一致性；

11.3 AI 工具链的标准化与流程化

- 项目管理——统一使用项目管理工具（如飞书、Notion）+ AI 助手进行任务分配和进度追踪；客户管理——统一使用 CRM 系统 + AI 客服，确保客户信息的完整记录和及时响应；
- 数据分析——统一使用 BI 工具 + AI 分析助手，确保数据口径的一致性。

11.3 AI 工具链的标准化与流程化

- 流程 SOP 化。将关键业务流程标准化为 SOP（标准作业程序），并在 SOP 中嵌入 AI 工具使用节点。
- 例如，内容发布 SOP 可以是：选题会（人）→ AI 生成初稿（AI）→ 内容审核修改（人）→ AI 多平台适配（AI）→ 排期发布（AI）→ 效果追踪分析（AI+ 人）。

11.3 AI 工具链的标准化与流程化

- 每个步骤明确执行人、使用工具、时间要求和质量标准。
- 工具使用培训。AI 工具的有效使用需要特定技能，团队应定期开展 AI 工具培训：基础培训——提示词工程基础、AIGC 工具操作、AI 客服配置等；

11.3 AI 工具链的标准化与流程化

- 进阶培训——数据分析工具使用、多智能体协同配置、AI 辅助决策方法等；案例分享——团队成员分享 AI 工具使用的成功案例和踩坑经验。

04

11.4 团队数智化能力培养体系

11.4 团队数智化能力培养体系

- 团队的数智化能力是 AI 时代文旅组织的核心竞争力。需要建立系统化的能力培养体系。
- 能力分层模型。将团队数智化能力分为三个层次：基础层—— AI 工具的基本操作能力（如使用 AI 生成文案、操作 BI 看板、配置 AI 客服规则）；

11.4 团队数智化能力培养体系

- 应用层——将 AI 工具与业务场景结合的能力（如根据营销目标设计 AI 内容策略、根据数据洞察优化运营方案）；创新层——利用 AI 创造新价值的能力（如开发新的 AI 赋能产品、设计新的智能体应用场景）。
- 培养路径。基础层能力通过 " 培训 + 实操 " 获得——集中培训后安排实操任务，在真实业务中练习；应用层能力通过 " 项目 + 复盘 " 获得——在具体项目中应用 AI 工具，定期复盘总结经验；

11.4 团队数智化能力培养体系

- 创新层能力通过 " 探索 + 分享 " 获得——鼓励团队成员探索 AI 新工具和新用法，定期内部分享。
- 能力评估。建立数智化能力评估矩阵，定期评估团队成员各层次的能力水平，识别短板并制定针对性提升计划。

11.4 团队数智化能力培养体系

- Sridevi 和 Ganesh Babu 提出的 AGILE 框架为 AI 增强工作场所的课程重新设计提供了参考 [35]，可以作为团队能力培养体系设计的借鉴。

05

11.5 从主理人到企业家：领导力升级

11.5 从主理人到企业家：领导力升级

- 业务规模化和团队成长要求主理人完成从 " 个体贡献者 " 到 " 组织领导者 " 的角色转变。这一转变是文旅主理人升级之路中最具挑战性的环节。
- 领导力转变的核心。从 " 做事 " 到 " 用人 "—— 从亲自完成工作转向通过他人完成工作；从 " 战术思维 " 到 " 战略思维 "—— 从关注日常运营细节转向思考长期方向和竞争策略；

11.5 从主理人到企业家：领导力升级

- 从 " 个人品牌 " 到 " 组织品牌 "—— 从依赖个人影响力转向建设组织能力和品牌资产；从 " 直觉决策 " 到 " 系统决策 "—— 从凭借个人经验决策转向建立数据驱动的决策机制。
- 授权与信任。有效的授权是从主理人到企业家转变的关键。主理人需要学会将非核心工作授权给团队成员，同时建立信任和问责机制。

11.5 从主理人到企业家：领导力升级

- AI 工具在这一过程中扮演重要角色——通过数据看板和 AI 监控工具，主理人可以实时了解团队工作进展和关键指标，无需事必躬亲也能保持对业务的掌控。
- 文化建设。随着团队成长，组织文化成为凝聚力的核心。主理人需要有意塑造团队文化：鼓励 AI 工具使用的 " 技术友好 " 文化——团队成员乐于尝试新工具、分享使用心得；

11.5 从主理人到企业家：领导力升级

- 数据驱动的 " 实事求是 " 文化——决策基于数据而非权威或直觉；持续学习的 " 成长型思维 " 文化——面对变化和挑战时保持学习和适应的态度。
- 知识卡片：主理人→企业家的领导力升维路径——做事（个人贡献者）→管事（运营管理者）→用人（团队领导者）→谋局（战略决策者）→造境（组织文化建设者）。

11.5 从主理人到企业家：领导力升级

- 每次升维都意味着放弃一部分 " 舒适区 " 的工作，投入更高维度的责任。
- 思政融入： AI 时代组织文化建设应坚持 " 以人为本 " 的核心价值观。习近平总书记指出 " 科技是第一生产力、人才是第一资源、创新是第一动力 "。

11.5 从主理人到企业家：领导力升级

- 在推进 AI 工具使用的同时，要关注员工的职业发展和技能提升，避免技术替代带来的就业焦虑。
- 贵州文旅企业在数字化转型中，应承担员工技能转型的社会责任，通过系统化培训帮助员工从传统技能向 AI 协作技能升级。

- 本章聚焦文旅主理人的团队建设与组织升级。
- 组织进化经历超级个体（1人+AI）、小团队（3-5人+AI）、专业团队（5-15人+AI）和智能组织（15+人+AI系统）四个阶段。
- 人机分工原则为：AI做重复+标准+数据，人做创意+关系+判断，每个岗位都是人机协作单元。AI赋能管理三要素（目标对齐+数据透明+持续反馈）推动管理从主观评价到数据驱动。
- AI素养培训分认知、操作、协作、创新四个层次，以战代练是最佳方式。AGILE框架将AI思维嵌入组织DNA，组织文化是AI落地的最大变量。

- （识记）组织进化的四个阶段是什么？各阶段的核心挑战如何？
- （理解）人机分工原则是什么？为什么不是 "AI 替代人 " 而是 " 人机协作 " ？
- （应用）为一个 5 人文旅团队设计人机协作岗位方案。
- （分析） AI 素养四层次之间是什么递进关系？培训方式有何不同？
- （评价） " 组织的 AI 能力不取决于最好的 AI 工具，而取决于最不会用 AI 的员工 "—— 请评价。
- （创造）设计一个文旅组织的 AI 文化建设方案，包含制度、激励和评估机制。

- [1] Çolak O. The impact of artificial intelligence on the employment structure o
- [2] Sridevi S, Ganesh Babu A. Redesigning the curricula of tourism education: an
- [3] Brynjolfsson E, Li D, Raymond L. What can AI do? Science, 2023, 381(6654): 1
- [4] Wilson H J, Daugherty P R. Collaborative intelligence: humans and AI are joi
- [5] Davenport T H, Kirby J. Only Humans Need Apply[M]. New York: Harper Business
- [6] 蒋贵清 , 莫燕芳 . AI 驱动下的组织人才培养 [J]. 人力资源 , 2025, 32(6): 1-10.

谢谢聆听 · 下章再见

安顺学院旅游管理学院 · 数字文旅专业系列教材