



□ 葛 磊

我问深度求索(DeepSeek):旅行的意义是什么?
5秒钟后,得到这样的答案:“旅行的意义在于挣脱日常的引力,在陌生坐标里重新校准生命——遇见沙漠

人机协同的新旅游时代正在到来

中青报·中青网记者 夏 瑾

从深度求索(DeepSeek)定制个性化旅行攻略,到人工智能(AI)机器人导游用多语言实时讲解;从人形机器人在景区娱乐表演,到机器狗在民宿驮行李;从外骨骼机器人化身“赛博外挂”,让游客登山变得“如履平地”,到景区利用AI分析游客流动趋势,智能调节人流密度……人工智能技术的飞速发展,让智慧旅游升级到了新高度,也让传统旅游业正经历一场颠覆性的变革。旅游业应该怎样应对AI带来的机遇和挑战?AI时代,人们将如何在“行万里路”中获得认知和成长?

颠覆性变革正在发生

“人工智能技术正在深刻重塑旅游业,既为传统旅游业带来了效率提升和体验创新,也对传统旅游模式形成了冲击。”南开大学旅游与服务学院院长徐虹在接受中青报·中青网记者采访时表示。
“由AI支撑的新型人机协同旅游服务生产系统,正在改变旅游服务的生产方式和服务方式,以及游客的决策方式和出游方式,并不断创造新的旅游体验,这一变革是颠覆性的。”中国旅游研究院副院长唐晓云对中青

中青报·中青网记者 余冰玥

95后女生张潇文是“文博游”资深爱好者。不久前,她刚去了位于北京展览馆的“如是莫高”敦煌艺术大展。她观察到,很多戴着智能语音讲解耳麦的观众,最后都在大大小小的旅游团旁,跟随讲解员的手电筒光“蹭听”讲解。“展览以1:1的形式复刻了敦煌经典石窟群,细节很多,我感觉几乎没有有一个智能语音讲解器可以胜任。”张潇文说。
计算机专业大四学生李泽俊则在清明假期打卡了云冈石窟。他发现,官方讲解员申请窗口排起了长队,而隔壁的智能讲解设备则少有人问津。他和朋友花了120元请了一名见习讲解员:“全程讲解和互动,比机械讲解有趣。”
作为连接文物与观众的桥梁,博物馆和历史景区讲解服务需求直线上升。许多景区在人工讲解基础上,提供数字导览、语音讲解器等服务,还有的运用AI、VR等新技术,推出了“虚拟讲解员”“VR讲解”等服务。
尽管智能设备能够为景区讲解需求“减压”,依旧有很多游客排队长队请讲解员。AI时代,我们为为何依旧喜欢人工讲解员?什么才是更好的讲解服务?

讲解服务应搭建有温度的桥梁

在张潇文看来,花钱请一名专业的讲解员,是看重人类特有的讲解温度。“他们语音语调中带有热情,由内而外渗透出的感染力,是机器不能取代的。”张潇文还记得,西安有一位



岳恺明在珠峰大本营。

作者供图

是所有人心中的“旅行的意义”,但至少道出了旅行的3个表征:第一,旅行是日常生活以外的“生活”;第二,旅行是“人”和世界的相遇;第三,最动人的旅行,来自“真实”。
毫无疑问,AI正在渗透到生活的方方面面,旅行也不例外。在可以预见的未来,我们可能会感受到这样的场景:
AI帮助我们极为妥善地做好旅游攻略和行程设计;
AI可以成为一个随身的,无所不通的“小导游”;
AI可以让旅行中的照片随心而变,接近“完美”;
AI可以让酒店的房间瞬时转换为你最喜欢的温度、湿度和明暗度,还播放着你最喜欢的音乐;
AI可以突破语言的瓶颈,即时翻译

报·中青网记者说。

“AI的深入应用不仅为需求端的游客带来了全新体验,也为供给端的旅游企业以及监管端的政府带来全新的思路。AI正在通过资源活化、流程优化、服务深化、体验强化等多重路径重塑旅游业的未来。”北京第二外国语学院首都文化和旅游发展研究院执行院长厉新建在接受中青报·中青网记者采访时说。

在厉新建看来,AI让静态资源更加灵动:有了AI助力,通过图像识别、深度学习、虚拟再现、动态展示等方式,可以让“让收藏在博物馆里的文物、陈列在广阔大地上的遗产、书写在古籍里的文字都‘活起来’‘动起来’”;AI让行程规划更加便利:AI驱动算法可以根据消费者的兴趣爱好、时间长短、预算约束等具体要求,即时生成行程方案,很好地满足定制化需求;AI让体验变得更加深入:通过自然语言处理和虚拟现实技术,AI赋能的解说系统可以有效解决传统导游面临的解说内容广度和深度等方面的问题,通过提供更加生动的、深入的、交互的、沉浸的,更有针对性的解说服务,有效改善旅游体验,实现旅游从“有意思”到“有意义”的转变;AI让旅游运营更加高效:通过AI的算法支持,旅游企业可以了解旅游者的需求甚至提前预知人们的消费选择,从而更有效地提高供



5月2日,江苏盐城,建湖县淮剧小镇迎来“五一”旅游热潮。古韵街区与数字科技交相辉映,淮剧表演机器人以精准唱腔复刻经典选段,机械水袖划破夜空演绎科技之美。

视觉中国供图

给匹配的精确度,在供求动态适配的过程中获得高质量发展。
“AI对旅游的影响绝不仅仅局限在这些方面,随着‘会思考’向‘会行动’的转变,AI还将在更广的广度、更深的深度、更强的强度上影响旅游业的发展。”厉新建说。

传统旅游服务会被AI替代吗

AI赋能旅游业的优势显而易见:降低人力成本、提升服务效率,通过大数据满足个性化需求。目前,AI在旅游业的应用已渗透进多个环节,酒店预订、行程规划、景区导览等部分服务正逐渐由AI替代。然而,在徐虹看来,AI无法完全取代人类的服务。“虽然AI能替代标准化

现,亲子家庭更倾向选择人工讲解,因为讲解员能实时将传统工艺,如古建筑的榫卯结构转化为‘古代乐高’等儿童可理解的语言体系,这种跨认知维度的转化能力,也是电子导览的技术盲区。”吴若山说。

同时,人工讲解承担着“文化情绪导体”功能,讲解员通过语气顿挫、叙事节奏营造的集体情绪场域,对文化记忆的形成至关重要。

讲解服务“一位难求”如何破

然而,很多热门景区讲解服务面临着“一位难求”的情况。

“石窟、博物馆的展览都很专业,我们家长也不懂,如果没有讲解,孩子只能走马观花。”黄文文是6岁孩子的妈妈,她告诉记者,一些热门博物馆的官方讲解较难约,如果约不到人工讲解,会租智能讲解器,但这样孩子很难专注。

河北省沧州市博物馆馆员苏荟洁,曾获评文化和旅游局“全国红色旅游五好讲解员”。她告诉记者,讲解员能够通过表情、语气和肢体语言传递情感,针对不同游客群体灵活调整讲解风格。但讲解员人力成本较高,淡旺季需求量存在较大差异,且讲解员单次接待人数有限,讲解效果容易受到个人能力水平的影响。

而人工智能讲解支持大批量游客同时使用,可满足景区旺季参观量骤增的需求。此外,机器讲解可覆盖多语种,有效解决外文讲解人才匮乏问题。基于知

飞速变化的时代?

其实,平时我也是一个在课堂上静静听课的普通学生,但心中始终怀揣着攀登的梦想。从慕士塔格峰,到如今的珠峰,我在挑战自我极限。这些经历让我明白,所谓“行走的力量”,正是每个年轻人内心的坚韧与勇气,它真实而鲜活,不仅推动我们前行,也展现了我们对于世界的理解和对未来的信念。

AI时代带来了许多便捷,视频直播、短视频、自媒体创作……人人都有机会发出自己的声音。然而,如何让这种力

AI时代的旅行

AI将打破跨语言、跨文化的壁垒,让出国旅游这件事变得极为简单;

在不同的旅游目的地,我们可以和被AI复活的“李白”“苏东坡”“兵马俑”数字人对话;

AI和机械人融合的“具身智能”,将有可能成为酒店前台、餐厅服务员、行李运送员……

显然,AI正在让旅行变得更便利、更贴心、更有趣,同时,也引发我们进一步反思:AI时代,年轻人如何旅行?

AI时代,我们更要拥抱真实的山山水水。AI是个“导航图”,但终点一定是这个美丽星球那些令人屏住呼吸的瞬间——没有什么能够替代你站在高山上;没有什么能够替代海边的第一缕阳光;没有什么能够替代草原上迎面吹来的风;没有什么能够替代江南的春雨、东北的雪花。

AI时代,我们要追寻文化的觉醒。

服务,但无法提供人际互动与情感体验,而这恰恰是旅游的本质。”徐虹说。

“服务是旅游的核心。有温度的服务是传统旅游服务的关键优势,这一点很难为AI所替代。社交需求、情绪价值是游客参与旅游活动的重要动机之一,这些目前是AI无法提供的。”唐晓云进一步解释说。

以导游服务为例,徐虹认为,AI浏览器虽能输出海量知识,但无法捕捉游客的实时反馈。优秀导游会观察游客反应来调整讲解方式,会体贴地照顾老人和孩子的需求,会激发游客的参与感——这些细腻的人际互动,正是AI最难突破的瓶颈。

厉新建也表示,AI赋能的解说系统虽然善于提供大量具有针对性的信息,但往往缺乏人与人之间真实情感的传递与互动,而这种面对面的、即时性的互动交流,恰恰是让游客在身体与心灵深度融入旅游体验过程的重要组成部分。

徐虹认为,在人机协同的时代,共情力、审美表达和社会交往能力将是导游的核心竞争力。

未来导游的核心竞争力还在于情感关怀、跨文化理解能力和应急处置能力。在唐晓云看来,“这需要导游调整和扩充知识结构,更加专注于专业领域知识的深度拓展和横向知识的关联,提升学习能力,提高业务素质;深化对文化的理



5月10日,上海博物馆“金字塔之巅:古埃及文明大展”,讲解员向参观者介绍木乃伊的人形棺。

视觉中国供图

识库设定,机器讲解更为精准,理解不透的部分可以重复播放。“但相较于人工讲解,机器讲解较为呆板,情感沟通较差,讲解内容只围绕设定内容。讲解路线单一且容易受到信号干扰出现偏差,存在同一内容重复播放的缺陷,不利于游客获得良好的参观体验。”苏荟洁说。

为什么优质讲解服务稀缺?苏荟洁表示,专业优秀的讲解员需要长期的培养与投入,且后续的培养也需要景区提供大量人力、物力支持。但目前讲解员大多属于合同制人员,工作不稳定,薪资待遇低,无法吸引年轻人选择这一岗位,且人员流动性较大,导致讲解队伍出现“青黄不接”现象。

南开大学旅游与服务学院副教授爱艳楠建议,景区和文博场馆等要明确,讲解质量是构成旅游体验的重要组成部分,要重视讲解员队伍的培养和建设。可

“甲兄哥”来了一次中国,被问到印象最深刻的地方,他的回答不是城市的高楼大厦,不是无人机的炫目震撼,而是在少林寺修习功夫。中国传统文化复兴,绝不是一句空话,数以千万计的年轻人穿上了汉服,数以百万计的年轻人弹起了古琴古筝,我们应去到历史的现场,去到诗词和画卷的原乡,去到秧歌、英歌舞还在热烈舞动的地方。

AI时代,我们要追寻自我的成长。AI提供了便利性,但年轻人要擅长在旅行中“找苦吃”。要知道,孔子为何带着弟子周游列国?司马迁为何赶着牛车深入民间?徐霞客为何“大丈夫当朝碧海而暮苍梧”?中华民族的文化基因中,始终有“壮游”的传统。年轻人要身体力行丈量世界,将旅行中的收获内化成你的勇敢、坚韧、宽厚,以及走向更远人生的人格力量。

AI时代,更要珍惜人和人的相遇。日常生活里,我们已经习惯于在虚拟和

现实中跳转,甚至虚拟和现实的边界越来越模糊,但在旅途中,没有任何东西比眼神交汇的怦然心动更美好,比一句热情的问候更温暖,比陌生人之间善意的传递更动人。请勇敢地打开自己,勇敢地接受善意,勇敢地释放善意,在人性的善和中美中找到“人间值得”的意义。

我的少年时代,生活在一个乡村。那时候我的梦想很模糊,只是渴盼能够走向远方,把生命带到足够远的地方。后来,旅行变成了兴趣,远走山河,徒步、单车、搭车,旅行让我成了一个更开阔的人。再后来,旅行变成了我的终身职业,因为我坚信,旅行就是人们对生命的理解——当我们意识到生命只有一次,那么,生命的质量很大程度取决于你的“体验”。

AI关于旅行意义的回答,真的挺好——“穿越山海,不过是为了看清自己如何在世界中既渺小如沙,又辽阔似风。”

(作者系中国旅游协会秘书长)

效应,不利于人们在“行万里路”中获得新的精神生命和认知成长。

人机协同的未来需要“心力变革”

人机协同将是未来旅游服务、旅游市场治理和旅游企业生产及服务的基本方式。唐晓云认为,从供给侧看,旅游服务的供应链和产业生态可望形成以需求为中心,经由数据分析和智能计算,跨部门协同生产的个性化精准服务,以及满足游客即时需求的交互式服务。从需求侧看,游客对便利化、个性化、品质化的需求将进一步增强,对人工智能支撑的生产系统的知识和数据底座、服务的系统感知能力和反馈能力提出更高要求。

面对AI浪潮,徐虹提出“心力变革”的理念,她建议从业者培养3种“心力”:技术应用的洞察力、人机协同的创新力,以及更深层的情感共鸣力。“最优秀的从业者会借助AI做得更好,他们用技术处理信息,用智慧创造体验。”

人工智能技术在旅游领域的应用给从业人员的知识结构带来巨大变化。唐晓云认为,需要提升数据和技术应用能力,增强专业知识,强化知识更新、人文关怀、创新能力、人机协同能力。

对于旅游专业的学生,徐虹建议,既要学习新技术,也要注重科技创新,“AI会替代重复性劳动,但也将创造新的岗位。关键在于培养创造力和提出好问题的能力”。

“真正的智慧旅游,不是用机器取代人,而是让人和机器各展所长。”徐虹说,“在这个人机协同的新时代,科技可以让服务更高效,但只有人文关怀,才能让旅行真正打动人心。”

览时,这个智能语音讲解形容一条鱼的动态是“跳跃旋转我闭着眼”,同时还会通过声音提供清晰的行行动线设计:“观众们现在不要着急进入内厅,我们先向左转……”最近还上线了一个可以互动的AI“小瑞兽”。

张鹏认为,智能讲解和人工讲解扮演着不同的角色,“可以理解为一个‘快餐’,一个是‘精品餐’”。当人们扎堆涌入场馆,智能讲解可以解决“吃得上”的问题,人工讲解可以让人们“吃得更好、更舒心”。

“未来,人工讲解和智能讲解一定是相互配合,共同为观众提供基本的公共文化服务,技术会越来越完善,人工服务也会越来越聚焦和下沉。”在张鹏看来,随着技术的更新迭代,期待未来的AI模型能够发展出专业的文博行业模型,“可以为300万参观者生成300万种不同的讲解”。

爱艳楠建议,景区的智能讲解设备可与生成式人工智能进行链接,游客在聆听讲解过程中提出问题,讲解设备通过搜集大数据给出较为快速高效完整的回复。其次,可以在讲解形式上进一步优化,不局限于“听”,增加“可视化”,通过佩戴AR、VR等讲解设备,看到“活”起来的文物。

“AI+文旅时代已然开启,未来,智能设备的进化应朝着‘拟人化协同’的方向迈进。”吴若山说,就智能讲解而言,它应当担当起“能力放大器”的角色。

“理想的文旅服务模式是,智能系统负责高效处理海量的‘信息流量’,人工服务则专注于创造富有温度的‘情感留量’,二者形成共生共荣的生态,这才是文博热在技术时代得以可持续发展的路径。”吴若山说。

国青年报》的朋友们,当你们看到这些文字时,我可能已在冲顶的路上,或许已经站在8848.86米的珠穆朗玛峰之巅。我想告诉大家:每一个青年都拥有一种属于自己的行走的力量,你们的故事和经历,值得被时代聆听。

