

数字赋能旅游餐饮服务体验融合与创新路径研究

张冬阳

河南农业职业学院, 河南 郑州 451450

DOI: 10.61369/VDE.2026050022

摘 要 : 随着数字技术的飞速进步, 旅游业、酒店业以及餐饮业正在经历一场深远的转型。数字化趋势在促进上述行业融合发展的同时, 对服务流程, 客户体验及数据管理提出挑战。本文聚焦于数字化的时代背景, 对旅游餐饮服务变革和发展困境进行了分析, 并为应对挑战提出了相应的创新策略, 从构建政企协同机制、优化系统设计和构建数据治理框架等方面进行了阐述, 旨在推动旅游餐饮行业数字化转型, 提升游客服务体验, 助力文旅产业高质量融合发展。

关 键 词 : 数字赋能; 旅游餐饮; 服务体验; 文旅融合

Research on the Integration and Innovation Paths of Digitally Empowered Tourism and Catering Service Experience

Zhang Dongyang

Henan Vocational College of Agriculture, Zhengzhou, Henan 451450

Abstract : With the rapid advancement of digital technology, the tourism, hotel and catering industries are undergoing profound transformation. While the digital trend promotes the integrated development of these industries, it also poses challenges to service processes, customer experience and data management. Focusing on the digital era background, this paper analyzes the transformation and development dilemmas of tourism and catering services, and proposes corresponding innovative strategies to address the challenges, elaborating on aspects such as constructing a government-enterprise collaborative mechanism, optimizing system design, and building a data governance framework. It aims to promote the digital transformation of the tourism and catering industry, enhance tourists' service experience, and assist in the high-quality integrated development of the cultural and tourism industry.

Keywords : digital empowerment; tourism and catering; service experience; integration of culture and tourism

一、当前旅游餐饮服务行业的发展现状

随着国内居民收入水平持续提升及消费结构加速升级, 旅游餐饮已从传统“吃饱吃好”的基础功能, 转向注重文化体验、健康营养、个性定制与场景沉浸的复合型服务形态^[1]。细分领域中, 非遗主题餐厅、在地食材工坊、民宿融合餐食、景区轻餐饮快闪店等新型业态快速崛起, 显著增强游客停留时长与二次消费意愿。

与此同时, 技术赋能成为行业提质增效的关键驱动力。人工智能点餐系统、基于 LBS 的个性化美食推荐引擎、区块链溯源食材供应链、AR 菜单交互体验等数字工具已在头部连锁品牌及重点旅游城市广泛部署。地方政府亦积极打造“美食旅游目的地”, 如成都“国际美食之都”、顺德“世界美食之都”建设持续推进, 带动区域餐饮集群化发展与国际传播力提升^[2]。

然而, 行业仍面临结构性挑战。专业复合型人才供给不足, 兼具旅游管理、烹饪技艺与数字运营能力的骨干力量较为稀缺; 部分中小微经营主体数字化转型成本高、路径不清晰; 跨区域食品安全协同监管机制尚待健全; 文化表达同质化现象在部分网红

餐饮项目中依然突出, 这些现实问题共同构成旅游餐饮行业高质量发展的核心着力点。

二、数字赋能旅游餐饮服务体验融合发展的困境

(一) 数字投入成本高, 中小企业承压大

中小企业在推进数字赋能旅游餐饮服务的过程中, 面临显著的资金压力。相较于大型企业已具备成熟的信息系统与数据处理体系, 部分中小企业的信息化基础较为薄弱, 很难承担数字化转型所需的高额投入^[3]。

硬件设备的采购与更新是首要障碍, 如智能终端、自助点餐系统、厨房自动化设备以及数据存储服务器等, 都需要一次性投入大量资金。同时, 为实现数据高效流转与远程管理, 企业还需接入云计算平台, 支付持续的云服务费用。这些支出对于营收规模有限、融资渠道狭窄的中小企业而言, 构成沉重负担。部分企业即便有意愿进行技术升级, 也常因预算不足而推迟或缩减项目规模, 导致数字化进程缓慢^[4]。除了显性成本外, 隐性开支同样是阻碍因素。专业软件系统的引入不仅涉及授权费用, 还包括后期

维护、版本升级和技术支持等持续性支出。企业需要配备相关的技术人员，才能保障系统的正常运转，这就进一步加剧了财务压力。由于缺乏专项资金支持与政策引导，一些中小企业在面对数字化抉择时趋于保守，仅选择局部试点而非全面改造，难以形成规模效应。

（二）系统与人工服务衔接不畅

旅游酒店餐饮服务涵盖客户接访、点餐配餐、现场服务、结账离场以及后续评价等多个环节，各环节之间高度依赖信息传递与人员协作。随着数字技术逐步嵌入服务流程，预订系统、智能点餐终端、后台管理平台等工具被广泛部署，但系统功能与实际服务场景之间的适配度仍显不足^[6]。

一方面，员工在使用数字工具时常面临界面复杂、指引不清的问题，尤其在高峰时段，操作负担显著增加。一些系统未针对服务节奏进行优化，页面跳转层级过多，关键功能隐藏较深，新入职员工需要较长时间才能熟练掌握。另一方面，系统响应速度不稳定也加剧了现场压力，网络波动或服务器延迟可能导致订单提交失败或支付确认超时，直接影响客户满意度。此外，由于缺乏统一的技术接口标准与服务流程规范，不同企业间的系统难以实现互联互通。连锁品牌旗下各门店使用的子系统可能来自不同开发商，数据格式与通信协议存在差异，总部难以进行集中监控与资源调配^[6]。

（三）旅游餐饮服务机制较为僵化

当前，部分旅游地酒店虽在硬件设施层面持续投入，客房智能化、餐厅空间设计、厨房设备更新等方面均取得显著进步，但其管理体系未能同步实现动态化、数据化与顾客中心化转型。管理决策仍高度依赖经验判断与周期性报表，缺乏对实时消费行为、舆情反馈及区域饮食文化变迁的系统性感知能力^[7]。

例如，某沿海旅游城市五星级酒店曾推出融合本地非遗食材的“山海宴”主题套餐，初期凭借营销造势获得较高预订量。然而顾客在实际消费过程中普遍反映其中一道以海藻粉为基底的创意甜品存在口感干涩、风味失衡等问题，并通过堂食反馈、线上点评平台及社交媒体私信等多渠道表达不满。基层服务人员虽及时记录意见，但信息在逐级上报过程中被简化为“销量达标”“整体好评率86%”等概括性结论，管理层未能建立结构化的问题归因机制与快速响应流程。直至负面评价在主流旅游平台集中涌现，品牌声誉受损、复购率下降、服务评分滑落，才启动被动式整改^[8]。这些现象的本质在于组织信息处理链条冗长、顾客声音转化机制缺失、市场敏感度培育不足。

三、数字赋能旅游餐饮服务体验融合的创新路径

（一）构建政企协同机制，强化技术普惠

当前部分地区存在平台重复开发、系统互不兼容等问题，造成资源浪费与运行低效，亟需通过跨区域、跨部门的统一部署打破信息孤岛。由政府部门牵头建立区域性数字化服务平台，整合云计算、大数据中心、智能支付系统等核心资源，形成标准化的技术底座，使各类市场主体能够按需调用、灵活接入，显著降低

中小企业的技术使用门槛^[9]。

针对中小企业普遍面临的资金不足、技术储备薄弱等现实困难，政策扶持体系需要实现多元化覆盖。一是设立专项财政补贴或税收减免机制，减轻企业在软硬件采购、系统升级方面的经济压力。二是推动建立面向中小餐饮企业的公共技术服务中心，提供低成本甚至免费的服务管理工具、在线预订系统与客户关系管理模块，使其无需自建团队即可快速实现运营数字化。三是鼓励具备条件的地区建设文旅科技孵化器，为初创型数字餐饮项目提供办公空间、融资对接与法律咨询等配套服务，加速创新成果转化落地。

考虑到不同地域在经济水平、消费习惯与产业结构上的差异，政策实施还需体现精准性与适应性。例如，东部地区可侧重高端智慧场景打造，如无人餐厅、AR 导览点餐等前沿应用；中西部旅游资源丰富但基础较弱的地区，则优先完善网络覆盖、推广简易实用的数字化解决方案。依据企业规模、发展阶段设定阶梯式支持标准，避免“一刀切”式资源配置导致的错配现象。通过动态监测与反馈评估机制及时调整政策措施，确保资源真正流向有需求、有潜力的市场主体。如此，政企双方形成了常态化的沟通渠道，共同参与标准制定与规则优化，有助于构建开放包容、协同共进的数字生态体系。

（二）制定人机协同服务标准，优化流程

数字系统在订单处理、库存管理、排队调度等方面具备高速响应与精准计算的优势，而服务人员则在情感交流、突发应对与个性化需求满足方面具有不可替代的作用。两者并非简单叠加，而是通过标准化接口与协作机制实现功能嵌套与行为联动^[10]。例如，在游客点餐环节，智能终端可依据历史消费数据与实时客流情况推荐菜品组合并完成初步下单，但当顾客提出特殊饮食禁忌或情绪波动时，系统自动触发人工介入机制，由服务员进行面对面沟通与调整，确保服务温度与准确性同步提升。

服务流程的设计要以用户体验为核心导向，从用户进入餐厅的动线规划、信息获取方式到用餐结束后的反馈收集，每个节点都应体现人机协作的无缝衔接。通过部署多模态交互界面，如语音识别、手势控制与移动终端联动，降低用户操作门槛，同时保留传统服务通道供不同群体选择，避免技术排斥现象。后台系统持续采集用户行为轨迹与满意度评分，结合自然语言处理技术解析评论内容，识别服务瓶颈与潜在风险点。这些数据不仅用于即时调整运营策略，更被输入至机器学习模型中，使系统逐步掌握非结构化情境下的决策逻辑，比如节假日高峰期的服务资源配置、突发事件的应急响应路径等。

流程优化是一个持续迭代的过程，依赖于闭环反馈机制的建立。每一次服务交互都被视为一次训练样本，系统在实际运行中不断验证预设规则的有效性，并根据偏差自主修正响应策略。与此同时，服务人员的操作记录也被纳入分析范围，提炼出高频有效的人工干预模式，反向优化系统预警阈值与转接逻辑。这种双向学习机制推动服务标准从静态规定转向动态演化，既能保障基础服务质量的稳定性，又能增强对多样化场景的适应能力。

（三）优化餐饮服务机制，保障服务安全

旅游餐饮场景具有高频次、短周期、跨区域等特点，数据流

动涉及游客、餐厅、在线平台、支付系统及物流配送等多方主体，形成复杂的交互网络。然而，部分中小餐饮经营者不具备独立建设数据安全体系的能力，常依赖外部技术服务提供商进行系统搭建与运维，造成数据控制权与使用权分离。一旦发生信息外泄或被非法交易，责任界定困难，追责链条断裂。

对此，建立合规的餐饮服务机制需从制度设计和技术实施两个层面同步推进。一方面，制定适用于旅游餐饮行业的数据分类分级标准，明确哪些属于必要采集信息、哪些属于敏感数据，规定不同级别数据的访问权限与留存期限。推动行业主管部门联合发布数据操作指南，强制要求企业在收集前获得用户清晰知情同意，并提供便捷的撤回渠道。另一方面，引入去标识化与加密传输技术，在订单处理、会员管理、评价分析等环节实现数据最小化使用原则。此外，还可以支持区域性智慧旅游平台统一接入餐饮服务模块，通过集中式数据中心降低个体商户的技术负担，同

时增强整体监管能力。只有将数据权利归还给消费者，才能真正构建可持续的信任关系，使数字赋能的餐饮服务体验创新建立在合法、公正的基础之上。

四、结束语

数字技术是破解旅游餐饮行业痛点、推动服务体验升级的核心驱动力，能够有效实现服务流程高效化、体验场景个性化、文化融合深度化、业态协同一体化、运营管理精细化，从而推动旅游餐饮从传统饱腹型消费向体验型、文化型消费转型，提升游客满意度，推动文旅产业高质量融合发展。未来，随着元宇宙、大模型等新技术的发展，旅游餐饮将向更智能、更沉浸、更个性化方向发展，后续研究可聚焦不同类型景区的差异化、数字化策略，进一步完善创新路径，提升研究的实践指导价值。

参考文献

[1] 周琳. 全域旅游背景下酒店餐饮数字化管理分析 [J]. 漫旅, 2025, 12(05): 43-45.

[2] 黄豪, 王昊, 许经林, 等. 旅游酒店餐饮服务质量问题的分析及对策研究 [J]. 漫旅, 2024, 11(16): 31-33.

[3] 梁靖豪. 酒店旅游餐饮服务中的常见问题与对策分析 [J]. 中原文化与旅游, 2024, (11): 13-15.

[4] 解玲. 旅游景区餐饮安全监管机制分析 [J]. 食品安全导刊, 2022, (24): 4-6.

[5] 王莉. 旅游饭店餐饮服务存在的问题及解决对策 [J]. 花炮科技与市场, 2020, (02): 296.

[6] 谢玲玲, 汪妮妮, 陆青. 旅游餐饮文化对提升旅游服务价值的探讨 [J]. 旅游纵览 (下半月), 2019, (22): 37-38+43.

[7] 杨娟娟. 创新创业教育与旅游管理专业教育的有机融合——以“餐饮服务与管理”课程为例 [J]. 西部旅游, 2023, (16): 97-99.

[8] 曲佳月. 高职旅游管理专业德技并修人才培养模式探究——以餐饮服务与管理课程为例 [J]. 辽宁师专学报 (社会科学版), 2023, (02): 60-62.

[9] 韦兰甜. 五育融合教学评价机制改革研究——以旅游服务与管理专业餐饮服务课程为例 [J]. 中国教育技术装备, 2022, (19): 109-112.

[10] 杨小兵. 在实践中探究中职旅游服务与管理专业学生餐饮服务技能的提高策略 [J]. 科学咨询 (科技·管理), 2020, (01): 42-43.