



人工智能时代下高职学生情绪劳动教育策略研究

——以酒店管理专业为例

孙 螺

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院,湖北 武汉 430074)

摘 要: 在人工智能蓬勃发展的时代,高职学生情绪劳动教育的重要性愈发凸显。通过调研学生情绪劳动能力水平及教育现状,揭示当前高职院校在情绪劳动教育中存在的问题。基于此,提出从情绪意识、情绪调节、情绪管理与沟通、情绪应对与自我保护、创新思维与情绪智能五大关键内容上来实施情绪劳动教育。在此基础上,以酒店管理专业为例,制定有机融合专业课程、多元化教学、教师培训和新技术融入等教育策略,旨在全面提升学生的情绪劳动能力,使其更好地适应人工智能时代的职业挑战。

关键词: 人工智能;情绪劳动教育;酒店管理专业

中图分类号: G711

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2024) 03-0056-07

DOI: 10.19899/j.cnki.42-1669/Z.2024.03.008

人工智能时代下,随着机器和自动化技术的飞速发展,劳动形态正经历翻天覆地的变革。重复性劳动逐渐被智能技术所替代。然而,正是在这一变革的浪潮中,人们对于情绪劳动的关切愈发显著。尽管机器能够在某些方面替代体力和脑力劳动,但仅由人类完成的特殊劳动形式——情绪劳动,却显得至关重要。^[1]在许多需要与他人直接接触的行业领域,例如,服务业,人的情绪劳动就是产品的一部分,其发挥着至关重要的作用。

高职学生作为未来就业市场的中坚力量,正迎来人工智能时代所带来的挑战和变革。情绪劳动教育问题因此成为迫切需要研究和解决的议题。尽管人工智能在提高工作效率和质量方面发挥着巨大作

用,但情绪劳动却是一项不可替代的任务。^[2]高职学生需要具备出色的情绪管理和表达能力,以适应工作中的情绪压力和人际关系。然而,当前关于高职学生情绪劳动教育的研究仍显相对有限。在人工智能时代下,高职学生面临着新的劳动形态和挑战,情绪劳动的教育需求和适应能力日益凸显。因此,深入研究人工智能时代下高职学生情绪劳动教育的有效策略和方法,成为促使他们充分发展、应对未来工作情绪挑战的关键问题。

一、情绪劳动的内涵与价值

(一)情绪劳动内涵

情绪劳动(emotional labor)一词最初由美国社

收稿日期: 2024-02-21

基金项目: 2023 年武汉职业技术学院校级一般课题“人工智能时代下高职学生情绪劳动教育研究”(项目编号:2023YG034)。

作者简介: 孙螺(1978—),女,湖北黄冈人,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院副教授,研究方向:酒店管理。

会学家 Hochschild 于 1983 年提出,用以描述个体在公众场合“通过自我情绪管控呈现出得体的表情和肢体语言,以建立良好的互动关系并获得顾客信赖,从而产生交换价值”的劳动形式。Hochschild 认为,情绪劳动是一种对自己情感状态和表现进行有意识地管理和控制的工作行为,它是现代服务经济中的一个重要特征,并逐渐被应用到各行各业,例如服务业、销售业、教育、医疗保健业等。在这些行业中,工作者除了提供脑力劳动和智力劳动外,还需要表现出友好、专业、热情等符合客户期望的情感和情绪表达,以提高客户满意度和工作效率。^[3]

在情绪劳动领域,继 Hochschild 首次提出情绪劳动的概念之后,还有不少研究者对这一概念进行了深入的发展和探讨。例如, Morris 突显了情绪劳动是受外部因素影响的双向交流过程;^[4] Grandey 关注于情感劳动中个体情感的多方面表达;^[5] 而 Brotheridge & Lee 强调了情感表达与组织目标的关系。^[6] 这些社会学家在不同维度上为情绪劳动的理论发展和研究提供了重要的视角,构建了对情感劳动全面且多层次的认知。笔者就上述具有代表性的社会学家对情绪劳动内涵研究从四个维度进行了对比和整理,见表 1。

表 1 情绪劳动内涵对比综述表

| 提出人 | 情绪劳动定义 | 情绪劳动目的 | 表达形式 | 情绪管理要点 |
|-------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------|---------------------|
| Hochschild | 在公众场合通过情感表达,以维护人际关系和获得信任 | 维持社交和职业关系,获得信任和信誉 | 对外呈现的表情和语言 | 需要在公共场合表达出得体的情感 |
| Morris | 受到外部因素变化,是双向交流的过程 | 受社会因素影响,提供情绪表达的场景 | 双向交流的过程,受外部因素影响 | 既不是内部的管理,也不是外部的行为 |
| Grandey | 涉及在工作中管理个体情感以及表达正确的情感 | 提高服务质量,满足客户需求 | 情感表达的表情、声音、姿势等多个方面 | 情感表达的监控和调整,以适应工作要求 |
| Brotheridge & Lee | 强调对情感的表达和管理,以实现工作目标和维护组织关系 | 达到工作目标,保持积极的组织关系 | 涉及情感的传递和表达方式,包括非语言和语言沟通 | 强调情感表达的一致性和与组织文化的契合 |

(二)情绪劳动价值

从上述理论研究来看,情绪劳动的价值在于其对于工作和组织的重要性。以下几个方面突显了情绪劳动在职业环境中的价值:

1. 提升顾客满意度和信任建立

情绪劳动直接关系到服务行业的成功。通过巧妙地表达情感,员工能够提高顾客的满意度,建立信任关系,从而促进业务的增长。

2. 激发团队合作和领导力

在团队合作中,情绪劳动有助于建立积极的工作氛围,增强团队协作能力。领导者通过,可以更好地引导团队,激励成员,提高整体绩效。

3. 塑造组织文化和员工忠诚度

情绪劳动影响组织文化的形成,员工在积极的工作氛围中更易产生对组织的认同感和忠诚度,从而降低员工离职率。

4. 推动创新和问题解决

良好的情绪管理有助于创造性思维和问题解决。员工能够更好地应对工作中的挑战,提出新的观点和解决方案。

5. 促进人机协同和适应性

随着人工智能的发展,情绪劳动成为人机协同工作中不可或缺的一环。员工需具备适应性,能够与智能技术有效合作,共同完成任务。

综上所述,情绪劳动的价值不仅在于提高工作效能,更在于对组织和社会发展产生积极而深远的影响。在人工智能时代,这种价值显得尤为重要。近年来,以智能机器人、生物识别技术、语音控制系统、虚拟现实体验、大数据分析、ChatGPT 语言模型等为代表的智能技术已经进入全球各大领域,各行各业正面临着数字化转型与升级。^[7] 在此背景下,情绪劳动与人工智能有着密切的关联。一方面,人工智能的发展虽能代替人类进行一些简单、重复性的工作,减轻人类的体力和智力劳动,但无法替代人类从事情绪劳动,例如,处理顾客投诉、提供特色服务、个性化营销等;另一方面,行业的数字化转型升级需要员工具有较强的人机协同能力,员工只有更好地理解和管理自己的情绪和情感,才能有效地与人工智能协同工作。这无疑凸显了情绪劳动在人工智能时代的独特价值,与数字化转型与升级相

互交融,共同推动着工作与社会的发展。

二、高职学生情绪劳动教育现状

(一) 高职学生情绪劳动能力水平调研

为了全面了解高职学生情绪劳动的教育现状,

笔者依据情绪劳动的内涵要素,选取了覆盖情绪劳动的六个关键维度:情绪意识、表达、调节、管理、应对和创新思维,来设计调查问卷(见表2),旨在能全面、准确地了解学生在不同方面的情绪劳动能力水平,为有针对性地情绪劳动教育提供依据。

表2 高职大学生情绪劳动能力评估表

| 序号 | 能力维度 | 评价要点 | 自评分 (1~10分) | 教师评分 (1~10分) |
|----|-----------|----------------------------------|----------------|-----------------|
| 1 | 情绪意识 | 是否能够准确感知和理解自己的情绪,包括情绪的种类、强度和变化趋势 | | |
| 2 | 情绪表达 | 是否能够有效地表达自己的情绪,包括言语和非言语表达 | | |
| 3 | 情绪调节 | 是否能够有效地调节自己的情绪,保持情绪的稳定性 | | |
| 4 | 情绪管理与沟通 | 是否能够运用情绪管理技巧和沟通技能处理人际关系中的情绪问题 | | |
| 5 | 情绪应对与自我保护 | 是否能够正确应对各种情绪困境和挑战,保护自己的情绪健康 | | |
| 6 | 创新思维与情绪智能 | 是否能够在情绪激发的状态下保持创新思维,具备情绪智能 | | |

本次调研共发放问卷300份,回收298份,有效率为99.3%。参与调研的学生总数为300人,教师为20人。其中,酒店管理专业的师生作为主要调查对象,占比70%,这是因为酒店管理专业涉及大量的情绪劳动,对学生的情绪劳动能力有较高要求。此

外,还涉及旅游管理、空中乘务等与服务业相关的专业,以确保研究结果更具有代表性,适用于更广泛的服务行业。通过对调查对象的自评和教师评分进行数据分析,结果显示如图1。

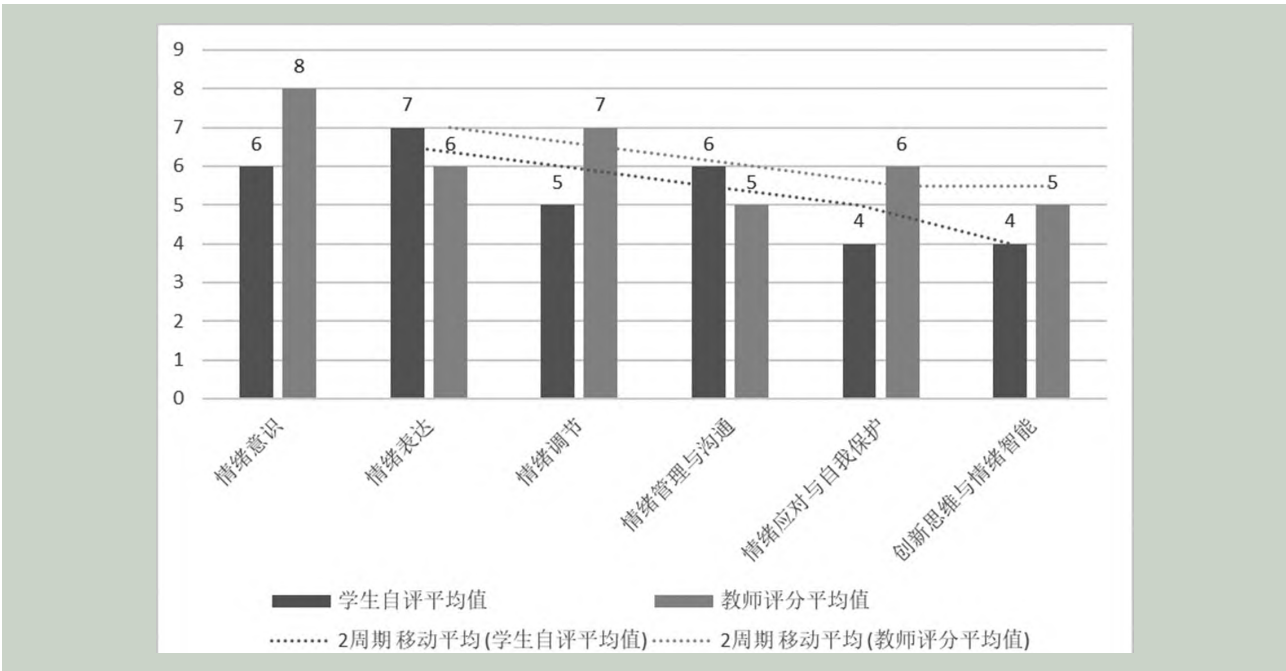


图1 高职学生情绪劳动能力

由上图可知,学生在“情绪意识”方面的自评平均分为6分,教师评分为8分;而在“情绪调节”和“情绪应对与自我保护”方面,学生的自评均为5分,而教师评分平均为7分。这凸显了学生自我认知和教师评价存在较大的差异,表现为学生自评较为谦逊。然而,在“情绪表达”“情绪管理与沟通”以

及“创新思维与情绪智能”方面,学生的自评和教师评价之间差异相对较小。这或许源于主观感受、评价视角和社会期望等因素的综合影响。

综上所述,高职学生的情绪劳动能力整体水平一般,尤其在“情绪应对”和“情绪智能”方面仍有较大的提升空间。因此,加强相关方面的情绪劳动

孙 媛：人工智能时代下高职学生情绪劳动教育策略研究

教育和培训显得尤为迫切,特别是关注学生对他人情绪的理解和对自身情绪的有效调控。这些建议将为未来的情绪劳动教育提供有益的指导和方向。

(二) 高职学生情绪劳动教育现状

在上述调研的基础上,课题小组又选取了全国五所高职院校中十二名教师进行访谈,以深入了解目前高职学生情绪劳动教育的实际情况。通过与教师们交流,旨在获取更全面、深刻的信息,包括教师在情绪劳动培养中的角色认知、所面临的挑战、已采取的有效教学方法等方面的经验和见解。经访谈发现,目前高职学生情绪劳动教育存在以下几个问题:

1. 情绪劳动培养在高职教育体系受到忽视

从学校和教育体系角度看,目前的高职教育尚未充分关注高职学生情绪劳动培养。调研显示,目前全国高职院校几乎都缺乏专门的情绪管理和劳动教育相关课程。以酒店管理专业为例,学生仅在酒店公共关系、酒店客户关系管理、沟通技巧等为数不多的专业课程中接触到情绪劳动的相关教育,且其在内容和方法上存在一定的局限性,缺乏系统性、实践性强的教育方式,最终导致学生情绪劳动能力水平相对较低。

2. 学生认知差异较大

关于情绪劳动能力水平,学生自评与教师评分的存在一定的差异,说明学生对自身情绪劳动能力的认知不足。这可能与当前情绪劳动教育的宣传

方式和传递方式有关,需要更有针对性地提升学生对情绪劳动的认知水平。

3. 教师相关培训有待加强

在调查中,发现教师在情绪意识和情绪调节方面对学生评价较高,但在情绪应对和情绪智能方面评价较低,可能反映出教师更注重学生的实际操作能力,但在帮助学生提高对自身情绪认知上存在一定的不足。因此,需要强化教师在情绪劳动教育方面的相关培训,这不仅有助于提升教师自身情绪劳动能力,还能使其更好地引导学生在情绪劳动方面实现全面发展。

4. 学校服务和支持待提升

学生情绪劳动能力的提升需要学校提供更全面的支持和服务,包括心理健康服务、职业规划指导等,以更好地满足学生在情绪劳动方面的需求。

三、情绪劳动的教育内容

在情绪劳动教育的内容方面,课题小组依据对高职学生情绪劳动能力水平调研的深入分析,以及对人工智能时代下职场新需求和未来发展趋势的综合研判,制定了以下五个关键领域,旨在全面提升高职学生的情绪劳动能力。每个领域都侧重于特定的知识和能力目标培养,以确保学生能够在未来的职业生涯中应对多样的情境。关键领域的详细内容见表3。

表3 高职大学生情绪劳动教育内容框架

| 序号 | 教学内容分类 | 具体内容 | 要点 | 目标 |
|----|-----------|--|--|--|
| 1 | 情绪意识与情绪表达 | 帮助学生了解自己的情绪状态,并掌握正确的情绪表达方式 | 引导学生通过自我观察,了解并标识个体情绪状态;学习正确表达情绪的语言和非语言方式 | 学生能准确识别和表达个体情绪状态 学生避免不必要的情绪冲突 |
| 2 | 情绪调节与控制 | 培养学生有效地控制情绪和应对挫折的能力,增强自我调节能力和情绪稳定性 | 学习采用积极的方式面对挑战 and 压力,增进情绪韧性;实践中提升自我调节能力,保持情绪的相对稳定性 | 学生能灵活运用积极方式面对挑战 学生在实践中保持相对稳定的情绪状态 |
| 3 | 情绪管理与沟通 | 通过情绪管理的技巧和沟通的技能,帮助学生更好地处理职场中人际关系 | 学习利用情绪管理技巧改善职场人际关系;提升沟通技能,包括倾听、表达和非语言沟通 | 学生能运用情绪管理技巧改善人际关系 学生在沟通中表现出良好的倾听和表达技能 |
| 4 | 情绪应对与自我保护 | 教育学生正确应对情绪困境和挑战,提升应对压力和逆境的能力,同时关注个体的心理健康 | 学习应对各种情绪困境的方法和策略;引导学生在高压环境下保护自己的心理健康 | 学生能灵活应对各类情绪困境 学生在高压环境中保持良好的心理健康 |

续表

| 序号 | 教学内容分类 | 具体内容 | 要点 | 目标 |
|----|-----------|---|--|------------------------------------|
| 5 | 创新思维与情绪智能 | 通过培养学生的创新思维和情绪智能,提升其对人工智能时代新挑战的应对能力,适应未来职业发展的变化 | 学习发展创新思维,应对人工智能时代的职业挑战;提高情绪智能,包括自我认知、他人认知和情绪调节能力 | 学生能在智能时代中运用创新思维应对挑战;学生在情绪智能方面具备竞争力 |

上述内容旨在构建一个全面的情绪劳动教育框架,为高职院校实施情绪劳动教育提供具体指导和实践方向,从而确保学生在情绪认知、管理和应对方面都能够得到有针对性地培养,同时,也为高职学生提供实际、可行的工具,使其能够更好地适应未来职业生涯的挑战。这些技能和目标不仅关乎个体的情绪健康,更与他们在职场中的工作表现和人际关系息息相关。此外,明确情绪劳动教育内容不仅能使教师更具针对性地进行教学设计和实施,同时还有助于提升教师自我的情绪劳动能力。

四、人工智能时代下高职学生情绪劳动的教育策略

在人工智能蓬勃发展的时代,高职学生的职业前景面临着日新月异的挑战与变革。为了更好地适应这一时代的人才需求,高职院校在持续深化三教改革的进程中,需深入思考和创新情绪劳动的教育策略。笔者以所在的酒店管理专业为例,将情绪劳动教育内容框架作为载体,就如何实施情绪劳动教育提出如下建议。

(一)将情绪劳动教育有机融入专业课程设计中

在人工智能时代,酒店管理专业的学生不仅需要具备卓越的专业技能,还需要拥有出色的情绪劳动能力为客人提供有温度、有创新的服务,而这恰好是人工智能无法取代的。酒店服务中的情绪劳动能力从本质上来说也是无形产品的一部分,尤其在人工智能背景下,是最能体现出酒店产品差异化的核心竞争力。因其具有酒店产品的属性,所以这一能力的培养最好是与专业课程进行有机融合,成为专业技能和素质的一部分,从而提升学生的服务品质。笔者根据酒店管理专业特性,结合行业需求特点,将情绪劳动教育的五大基本内容与专业课程相关内容进行整合设计,具体如下:

1. 融入情绪认知与服务体验

该内容的融入专业课将引导学生深入了解酒

店客人情绪,能主动分析客人的情感需求,提高对客户服务质量体验的敏感度。在这一环节中,可通过模拟真实的服务场景,让学生感知并理解不同服务情境下客人的情绪变化,培养他们准确捕捉和反馈客户情感的能力。

2. 融入情绪表达与沟通

该内容的融入将强调情感表达在酒店服务中的关键性。通过专业课程,学生将学习到在面对面与客户交流与服务中有效表达并传递正确情感的重要性。这一部分将通过实际案例分析和角色扮演,让学生在模拟服务环境中运用所学技能,提升他们在真实服务中的表达能力。

3. 融入情绪调控与危机处理

该内容的融入将强化学生在应对酒店突发事件和客人投诉时的情绪调控能力。通过情景模拟实践,学生将学到如何在紧张和压力环境下保持冷静,有效化解危机,以及如何通过专业的方式处理客人投诉,维护良好的服务形象。

4. 融入与客户关系管理

该内容将培养学生在服务中的客户关系处理和维护能力,使其更具有同理心和情感智慧,更好地管理客户关系。学生将学到如何运用情绪智能,更好地理解客户需求,与客户建立积极的情感联系,从而提升服务的个性化水平。

5. 融入情绪劳动在酒店职业发展中的战略应用

该内容将引导学生在专业课程学习中有意识去感知情绪劳动在酒店职业生涯中的实际应用。学生将深入了解如何将所学情绪劳动能力有机融入实际的工作场景中,为未来的职业发展打下坚实基础。

通过有机融合情绪劳动教育于酒店管理专业的课程设计,能为学生提供更具实际应用性的情绪劳动培养,使其在工作中更好地应对各类情境,提升服务水平和人机协同能力,从而增加职业发展和竞争力。根据上述五类融合,笔者从教学策略和教学方法上进行教学设计,见表4。

孙 嫒:人工智能时代下高职学生情绪劳动教育策略研究

表 4 情绪劳动教育与专业课程的融合教学策略

| 融合项目 | 教学策略 | 对接专业课程 |
|-------------------|--|---------------------------------|
| 情绪认知与服务体验 | 引导学生深入了解客户情绪,分析情感需求 | 酒店概论、酒店管理、酒店心理学等 |
| 情绪表达与沟通 | 强化学生在应对紧急情况和客户投诉时的情绪调控能力 | 酒店沟通技巧、餐厅服务与管理、前厅服务与管理、客房服务与管理等 |
| 情绪调控与危机处理 | 强化学生在应对紧急情况和客户投诉时的情绪调控能力 | 酒店公共关系、酒店人力资源管理等 |
| 与客户关系管理 | 通过同理心培训,讲座,客户关系管理案例分析,培养学生在服务中的情绪智能 | 酒店客户关系管理、酒店督导管理实务等 |
| 情绪劳动在酒店职业发展中的战略应用 | 职业生涯规划讲座,实战案例分析,行业专业人士的分享和访谈,引导学生学习情绪劳动在酒店职业生涯中的实际应用 | 酒店职业生涯规划、酒店企业文化等 |

值得一提的是,对于有条件的高职院校,可以专门开设情绪劳动能力提升课程,或者是组织专门的培训,通过系统地传授情绪劳动理论知识,包括情绪认知、情绪表达与沟通、情绪调控等方面的内容,使学生对情绪劳动有一个系统全面的认识,从而能为情绪劳动与专业技能的有机融合奠定一个良好的理论基础。

(二)采用多元化教学方法激发学生的情感共鸣和情绪管理能力

在实施情绪劳动教育时,应采用多元化教学方法,旨在激发学生的情感共鸣和提高他们在情绪劳动方面的综合能力。笔者列举三种常见的教学方法进行说明:

1. 案例分析法

将学生置身于学习情境中,通过分析真实或模拟的酒店案例,让他们更好地理解情绪劳动在不同场景下的应用。这有助于培养学生分析和解决真实问题的能力,增强他们在实际工作中的应变能力。

2. 小组讨论法

激发学生团队协作的潜力,让他们分享个人在情绪劳动中的体验和见解。这种互动式的学习方式有助于拓展学生的思维,培养他们与他人合作的能力,提高团队的整体情绪劳动水平。

3. 情景模拟法

情景模拟是教学中不可或缺的一环。通过模拟真实的酒店职场情景,让学生在安全的环境中体验情绪劳动的挑战,提高他们在实际工作中应对复杂情绪的能力。这种实践性的教学方法有助于将理论知识与实际操作相结合,使学生更好地理解和掌握情绪劳动的本质。

除了以上教学方法,教师应强调鼓励学生自主学习和实践。通过反思、总结、交流等方式,引导学生不断提升情绪劳动能力,培养其情绪智能和情

感沟通能力。这有助于学生在学业和职业生涯中更好地适应人际关系、团队协作和领导力等方面的挑战。

(三)通过培训提升教师的情绪劳动教育能力

为确保情绪劳动教育的有力实施,高职院校应通过系统而全面的培训来不断提升教师的专业水平。培训内容涵盖情绪认知、表达与沟通、情绪调控等方面,旨在使教师更深入地理解情绪劳动的核心理论,以便将其有机融入专业课程内容。为此,学校可以邀请有心理咨询与辅导、酒店公关、人力资源管理以及酒店运营部门管理等背景的专业人士来校进行专门指导。这种指导能够有效提升教师的情绪智力和情感沟通能力,使其更为敏感地理解学生的情感状态,并在教学中进行有针对性地引导。

此外,通过模拟教学和案例分析,教师不仅能够深入了解情绪劳动教育的理论框架,更能亲身体验情绪劳动教育的实际操作。这样的体验有助于提高教师在指导学生时的专业性,使他们更好地应对实际情境中的情感挑战,并为学生提供更为实用和深刻的教育指导。构建全面的培训机制能让教师在教学中更全面、更深入地理解和应用情绪劳动教育,从而为学生提供更为有针对性、更具启发性的教育支持,进而推动学生在这一关键领域的全面发展。

(四)将新技术有效融入情绪劳动教育中

在人工智能时代,教育工作者们应积极拥抱技术变革,通过技术赋能提升教育教学水平。其中,将新技术手段融入情绪劳动教育,才能为学生提供更为丰富、创新的学习体验。通过采用在线课程、虚拟现实技术和智能化设备等,能够打破传统教学的局限,构建出一种更具参与感和实用性的沉浸式学习环境。在线课程的引入使学生能够随时随地

孙 嫒: 人工智能时代下高职学生情绪劳动教育策略研究

获取情绪劳动相关理论知识,提高学习的便捷性和灵活性。其不仅拓展了学习时间和空间,同时也促进了学生在情绪劳动领域的深度学习。虚拟现实技术则通过创造身临其境的感觉,让学生在模拟情境中更为真实地锻炼情绪劳动的技能,从而增强实践操作的体验。学生能够在虚拟环境中面对各种情感挑战,培养应对复杂情境的能力,使学到的理论知识更具实际应用价值。智能化设备的运用不仅使学生更直观地理解情绪劳动的内涵,同时也激发了学习的兴趣。交互式的智能设备能够使学生更加主动参与学习过程,通过实际操作加深对情绪劳动理论的理解。通过这些新技术的有机结合,教师们能够有效提高情绪劳动教育的实效性,确保学生在面对未来职业挑战时能够充分发挥所学,做好情绪管理,应对工作中的各种情境。这不仅使学生更好地适应人工智能时代的挑战,也为他们未来的职业发展打下坚实基础。

参考文献:

- [1] 杨晓燕,张茂林.智能化时代劳动教育的价值探究[J].武汉职业技术学院学报,2022(1):87-90.
- [2] 刘小禹,王晓杰.员工情绪劳动对服务创新的影响机制研究——基于服务业的证据[J].经济与管理科学,2023(2):130-144.
- [3] Arlie Russell Hochschild.心灵的整饰[M].上海:上海三联书店,2021:1-40.
- [4] Morris, J. A. Emotion at work: A reciprocal model[J]. Human Relations,1996(6):863-889.
- [5] Grandey, A. A. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor[J]. Journal of Occupational Health Psychology,2000(1):95-110.
- [6] Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor[J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2002(1):57-67.
- [7] 孙嫒. AI应用背景下酒店从业人员能力与培养研究[J].武汉职业技术学院学报,2019(1):18-21

[责任编辑: 石俊华]

Emotional Labor Education Strategies for Higher Vocational College Students in the Era of Artificial Intelligence: A Case Study of Hotel Management Majors

Sun Lei

(Wuhan Polytechnic, Tourism and Aviation Service College, Wuhan,Hubei,430074,China)

Abstract: In the era of rapid artificial intelligence development, the importance of emotional labor education for vocational college students is increasingly evident. Through assessing students' emotional labor skills and the current educational landscape, we identified issues in emotional labor education in vocational colleges. Consequently, we propose implementing emotional labor education focusing on five key areas: emotional awareness, regulation, management and communication, coping and self-protection, and innovative thinking and emotional intelligence. Using hotel management as an example, we suggest strategies like integrating emotional labor into professional courses, adopting diverse teaching methods, providing teacher training, and incorporating new technologies. These strategies aim to significantly enhance students' emotional labor skills, better preparing them for the occupational challenges of the artificial intelligence era.

Key words: Artificial Intelligence;Emotional Labor Education;Hotel Management Majors