

大数据与智慧酒店管理

丁博星

泰国格乐大学 泰国 曼谷 10220

摘要: 由于我们对其持续的加以研究和运用, 酒店管理系统正向着智慧化的趋势推进。但是大数据分析更多的来自消费者的访问、电子商务网络或者社会互联网, 这与常规企业里的常态化数据分析无论是功能上或者作用上完全不同。大数据蕴含着人们的目的与意愿, 还具有特殊的功能和作用。通过对海量信息中有效数据的提取, 可以更有效地推动现代、智慧化酒店的经营管理发展。

关键词: 大数据; 智慧酒店; 酒店管理

引言: 大数据的研究与运用, 对酒店现代化的经营管理具有十分关键的现实意义。在大时代发展的语境下, 大数据分析应用于饭店经营或是传统饭店经营的改革中都引起了有关专家学者的热烈关注。近年来, 大数据分析技术和酒店布局管理工作始终保持着紧密的互动, 而对酒店管理人员而言也必将迎接一个以大数据分析技术应用为基础的酒店管理信息时代的来临。

1 大数据与智慧酒店

1.1 大数据的概念和发展

大数据组具体上是指以信息化的手段, 在从多个数据中收集而来的一个庞大的信息组, 所以在一般情况下它也具备了一定的实时性特点。这种信息可以通过社会化媒体、电商平台及客户访问纪录成为重要信息, 但是这并不是企业和消费者的管理信息的常态信息^[1]。

大数据中还蕴含着大量涉及这些信息生产者的实际想法、需求、目的的非传统管理方式的信息领域的新数据, 人们可以在大数据中获得大量有用的新数据, 而这些数据的高效运用对网络结构和信息处理技术的考验也是全新的。

同样的, 就饭店管理系统的发展而言, 饭店领域的大数据分析阶段已然到来, 不过从技术发展和实践经验而言, 饭店领域的大数据分析化尚处于探索阶段, 以下我们从这个方面展开研究, 分析与前瞻。

1.2 智慧旅游和智慧酒店

和大数据不同, 智能旅游虽然是一种崭新的理念, 但开展时间并不长, 开发效果也不明显。作为其分支的智慧酒店, 溯的根本是指酒店具备一个完整的智能系统, 利用先进的互联网进行客房数字智能化的技术。智慧酒店管理系统则是利用数字化技术和互联网等的工具, 在酒店经营的整个流程上设计相应的管理系统, 以达到牵一发而动全身的好局面, 智慧酒店管理系统也可

以减少传统酒店经营管理, 尽量减少了无谓的劳动力, 而更重要的是可以帮且开发的顾客, 更有针对性、多样化的为顾客服务, 进而达到了在顾客对饭店标准化管理的基础上, 带来的更为多样化、焦点型、延伸式发展的经济效益^[2]。

2 大数据在智慧酒店管理发展中的作用

智慧酒店真正得以成功的原因, 是智慧酒店本身所具备的服务功能、特点与常规商务酒店有核心差异, 而智慧酒店的服务基础则就是提升自身企业的服务水平, 根据消费者需要向消费者提出他们所要求的酒店价格。大数据分析在智慧酒店经营中的意义表现在可以让我们认识到所选定客房的发簪趋势、未来可能, 从而为我们做出正确的预测, 根据您的需求选定酒店^[3]。在酒店住宿过后的游客使用智能APP对酒店服务质量做出评价, 整个流程将带来丰富的碎片化数据信息。智慧酒店能够通过大数据系统在第一时间捕捉到这些信息, 在对信息整合、分析之后了解到消费者对酒店的意见和想法, 以便于及时发现企业并购和发展酒店业务中所面临的困难。由此可见, 大数据分析在智慧酒店管理系统上的运用不但可以协助用户找到需要的酒店, 同时可以对旅游公司的产品开发与经营提供有效的意见支持。

3 大数据在智慧酒店管理中的应用现状

3.1 大数据带来的智慧酒店管理契机

手机客户端的广泛运用, 让游客们不再依赖以往的电话订房订票和直接在景区找房的方式, 而越来越多的旅行者, 尤其是青少年也越来越乐于使用并通过更方便的移动APP实现旅行前的准备服务。如今, 无论是买火车票或者在饭店吃饭, 越来越多的用户已经能够通过使用大众点评、饿了么和美团等这样的手机客户端APP, 来满足日常生活的各种需要^[4]。在线旅游预订已经越来越形成了一个潮流, 数据分析人员经过对用户的预订信息的收

集,可以很好的判断出用户的喜好,为之后的消费做出预估。

智慧酒店的经营过程中,应当充分发挥大数据的资源优势。对顾客的订房意向和退房后对酒店服务质量的评估进行调查,抓住他们的心理,对饭店经营上作更进一步的完善,使他们可以入住的舒适,使饭店的经营者能够持续赢利。

3.2 数据分析不够科学

现阶段,不少酒店在接收和管理旅客信息上仍然有不少困难。许多酒店一味的把其置于企业内部的财务报表或者是年度预算的方面,而很少人深入对其进行深入研究。因此大数据分析不能有效的实现其对酒店行业的探索以及行业的探索等方面的作用。而苏州地区的饭店较多,其规模也仅超过北京上海等其他大城市,而饭店的经营服务等领域本身也具有先天的地域优势^[5]。在该地区酒店对顾客信息的管理上,较多的应用在制作财务报表上,在业务和顾客管理领域应用的非常少。除相对高档的饭店在产品与需求研究上有所尝试之外,小型饭店尚不能对其做出正确的预测。

3.3 技术应用相对不足

目前基于大数据背景的智慧酒店管理工作,存在大数据技术使用程度相对较低的现状。经过研究不难看到,许多智慧酒店经营者对大数据分析技术的运用停留在客户的信息收集、管理的层面,甚至只是用在智慧酒店的销售业绩报表控制的领域未能采取对数据的技术更新、研发的方法,充分发挥大数据处理技术在酒店经营、渠道拓展等领域的积极影响。在利用大数据分析手段梳理客户诉求、重新确定产品方向等领域都出现问题。在大数据分析场景下,智慧酒店管理系统的技术运用呈现出深度不够、控制方法较为滞后的状况^[6]。华东地区对于大数据技术在酒店行业中的使用已经较为成熟,并且重视大数据技术在智慧酒店管理和开发过程中的价值作用。部分地区智慧酒店管理部门工作人员,由于在大数据技术使用、大数据技术挖掘等方面的能力比较欠缺,同时对于大数据技术的具体使用方式也了解得还不够全面,进而造成在大数据背景下部分地区智慧酒店管理和发展的效果并不理想。

3.4 酒店基本的服务设施配套不够全面

智慧酒店没有得到很好的发展其中最关键的问题就是大多数饭店在基础的服务设施配套方面考虑的不充分。使酒店内部管理系统的智能化已无用武之地。基础的服务设施不但表现在基础的饮食服务方面,还体现到了酒店建筑物的各个设计方面。酒店住宅的建造过程中

需要按照不同消费者的需求设计出多层次,多样式,有选择性的房屋,使人们能够做到既有时间并且有选择性。另外,智慧酒店的经营中也需要充分运用大数据,给用户带来更多的出行信息数据,比如目的地动态、旅行路线的攻略等。如此才可以算的上真正实现了智慧酒店经营的基本业务要求。

4 大数据背景下智慧酒店管理创新策略

4.1 正确认知大数据技术,多维度了解顾客需求

首先,要求旅游企业与管理单位通力合作,提高对大数据科技运用的认识,充分发挥大数据在智能饭店管理系统中的功能。公司将做好智慧酒店搭建、完善酒店网络系统等项目,全面掌握消费者对房间的健康要求、安全需求、舒适度要求、人性化需要等给消费者带来具有针对性和特色的智慧旅游产品。其次,健全大数据分析运用的技术规范,充分发挥有关机构对智慧酒店开发的指导与激励功能,支持智慧酒店建设智能系统,合理保护消费者信息安全。智慧饭店管理需要根据相应的需求,建立分析、掌握消费者需要的独立网络系统,使用自己的软件,协助用户处理相关需求,掌握他们对智能饭店选择领域的需求特征与兴趣。最后,智能饭店管理系统必须利用大数据分析、采集技术发现消费者的数据,利用健全的数据采集体系与网络平台开展调查,通过填报问卷了解不同的用户要求。如部分顾客要求能够享受接机服务、叫醒等服务的,可以按照客户要求向其提供服务^[1]。另外,可以要求前台工作人员在为客人代办住宿业务的过程中,采取口头咨询方式告知客人的要求,并通过大数据分析技术对信息加以整理,以客人入住信息为基础依据,了解客人需要,进行客人需要的信息分类、了解和操作,从而为客人创造良好的旅游信息。

4.2 加强网络大数据技术应用

大数据分析背景下,智慧酒店的产业建设仍存在许多难题和障碍,不少问题亟需解决。需要智慧饭店管理的企业经营要始终以提升饭店服务水平为核心,与旅游管理、酒店与研究机构共同制定了智慧酒店管理与发展方案,以提升社会认知度,并根据大数据完善顾客数据的信息内容,以保障数据真实可靠^[2]。另一方面,智慧饭店管理能够在旅游管理、相应饭店的服务之中开展协作,并实现良性的互动交流,提高管理效果。利用大数据技术手段,强化客房内数据和外界信息间的整合,加大智慧客房管理工作和其他企业管理的连接能力,从而给客户带来良好的服务,提高客房服务水平。

在大数据时代,智慧酒店管理工作和处理的信息将会大幅度增加,而为了更直观地体现客人在消费时可能

面临的困难，还必须利用大数据分析技术优化服务体系，并采用将标准化服务与个性化服务有机融合的运营管理模式，使顾客体验智能客房的优质服务，并给予消费者不一般的客房入住感受。但是，智慧饭店的发展必须贯彻以人为本的服务理念，结合需求，对不同顾客提供不同的个性化服务措施，从而使他们在入住时体验互联网提供的便捷与安全^[3]。比如，能够达到消费者可以通过智慧服务和饭店在线联系的管理功能，也可以通过大数据分析技术让用户更加直观的了解我们的优质服务，从而提升饭店服务质量等。在酒店智能化技术开发领域，智慧饭店可建立智能化客户信息库，并实现对客户信息库的利用，提高业务操作的有效性。

4.3 建设自助服务系统

大数据处理场景下的智能客房服务中，还要求建立自助服务制度，旅客能够采用自助办理的形式，办理在客房中入住的所有事项及其行李寄托的有关手续。这不但能够提升酒店的效率，而且能够降低人工服务，大大降低了智慧酒店管理系统的人工成本。在运用大数据分析技术后，能够形成人力资源管理体制，使公司能够通过人才体系，实现智慧酒店管理系统的人机交互、数据分析功能，彻底改变以往被动接受和执行领导的业务指令的业务方式，推动智慧酒店管理的全面开展。此外，在酒店管理中，可利用自动服务设备，实现酒店服务人员抢单的操作模式，激发咨询员的服务主动性^[4]。每个任务都有自己对应的积分，最后根据服务人的工作状况进行统一评分，这就可以提高效率，推动智慧酒店管理的开展。构建智慧酒店自助服务体系，必须持续完善制度，定期系统加以完善与测试，从而在大数据分析场景下形成富有特点的智慧酒店模式。

4.4 优化酒店信息系统

针对旅游研究部门来说，他们需要旅游信息系统进行全方位的研究。在此过程中，必须充分利用网络旅游系统，汲取他们的成功经验和优点，形成相对的信息采集系统，进一步收集整理客户信息，由此建立相对完善客户的资料库，这项事业必须长时间的积累，但最后的回报却未必持^[5]。对这个系统来说，它必须要相对开放，因为假设对它关闭就没有它原本的价值。就目前现

状分析，酒店数据采集制度相对较为完善，但并非没有技术手段，其不足之处就是行业数据共享机制，进而使得统计数据准确性的不足，这对智能化酒店的开发来说有十分不好的影响，不能适应酒店数字化的要求。

4.5 规范大数据使用

旅游管理方面，也必须完善大数据分析运用的制度，如此才能促进智慧酒店开发的标准化，达到规范化。从某种意义上来看，政府应该对智慧饭店管理予以指导，建设智慧城市，发展智慧旅游，协同智慧饭店共同成长，并建立与之相应的大数据系统；但从另一种观点考虑，针对酒店业的数据收集，以及信息传输等，已经有一定的需求，客户需求必须进一步发掘，客户信息安全需要进行维护，信息产品已经十分重要，与此相应的产品需求必须进行开发，这是现在以及未来必须奋斗的目标^[6]。

结语

综上所述，大数据时代的来临给旅游产业建设提供了更大的机会，也推动了智能化饭店的开发建设，但同时也给现代饭店的开发建设提供了更多的科技条件。大数据分析在酒店经营上的运用一方面可以改变当前的酒店经营现状，开创酒店经营新模式，一方面也会产生一些难题。因此，在具体运用时，要求有关专家辩证研究大数据分析对旅游产业中的作用，有效合理的开发出大数据分析在旅游开发中的关键功能。

参考文献

- [1]徐宝群.大数据视域下的智慧酒店管理研究[J].市场论坛, 2020(07): 42-44.
- [2]林冬.大数据在酒店管理中的应用[J].数字技术与应用, 2019, 37(11): 64-65.
- [3]时丽霞.大数据时代的数据与智慧酒店管理[J].商场现代化, 2018(09): 162-163.
- [4]谢君.互联网+环境下的智慧酒店及其发展对策[J].企业改革与管理, 2020(09): 59-60.
- [5]宋传祥.大数据时代度假型酒店营销管理体制创新研究[J].商场现代化, 2019(18): 62-63.
- [6]廖姝姝.浅谈互联网环境下酒店管理系统的新特点与发展趋势[J].中国管理信息化, 2020, 23(12): 77-78.