

# 大数据在智慧酒店中的应用综述

韩佳芮

(广东技术师范大学 广东广州 510000)

**摘要:**随着我国经济的不断发展,进入互联网时代后,我国的大数据逐渐兴起,并且深入到社会生活的各个领域之中。在大数据的不断产生,创新与应用之下,酒店行业也在不断地拓展。不仅仅是酒店的数量在持续增加,酒店的功能和种类也是随着市场和顾客的需求的变化而日益丰富多样。本篇综述通过研究了十几篇近几年的关于智慧酒店的文献以及论文,分析并总结了在大数据的时代背景下,大数据在智慧酒店管理中的应用现状,存在问题,发展对策以及对智慧酒店未来发展的思考。

**关键词:**大数据;智慧酒店;联网+

## 一、引言

随着我国信息化时代的到来,如今大数据和互联网技术已经逐渐地渗透到我们社会生活中的各个领域和各个部分,并且在无形之中影响着和改变着人们的生活。而酒店行业随着大数据的产生和应用,已经逐渐转型跨越到智慧型管理的行业模式,即智慧酒店应运而生。本篇综述有针对性地探讨了在大数据的时代背景下的智慧酒店建设的应用现状,分析了当前存在的问题并提出了发展策略,为智慧酒店的发展提供了思路。

## 二、文献综述

### (一)大数据在智慧酒店管理中的应用现状

#### 1.智慧酒店的概念

智慧旅游是在2011年提出的一个发展概念,即将旅游与科技及文化结合在一起。国家旅游局局长邵琪伟明言:要用十年的时间在国内实现智慧旅游区域覆盖,之后智慧旅游在我国就迅速席卷全国。隐私智慧酒店以及智慧城市的概念也随之孕育而出。智慧酒店在智慧旅游中是为游客提供服务的重要阵地,在智慧旅游迅速发展的同时,智慧酒店也正悄悄展开,虽然目前还处于一个发现和探索的阶段,但已经成为了酒店行业的“热词”。智慧酒店利用智能化系统和现代信息技术,通过网络化和数字化为顾客提供优质的服务<sup>[1]</sup>。

#### 2.大数据的概念

最早,大数据概念是IBM定义的,将大数据的特征归纳为4个“V”(量 Volume,多样 Variety,价值 Value,速 Velocity),或者说特点有四个层面。亚马逊网络服务(AWS)、大数据科学家 John Rouse 将大数据定义为是任何超过了一台计算机处理能力的庞大数据量。大数据是以多元化的形式而组成的一个数据组,其主要是依据众多来源进行搜集而成。大数据具有一个重要的特点就是实时性,这些大数据一般来源于社交网站或者电子商务网站的用户浏览记

录、来访记录等。这些大数据中可能包含着用户的多种信息,包括用户的意图、目的,喜好和兴趣等。通过对这些大数据信息的收集,整理和分析,将大数据应用到智慧酒店的管理中,能够发挥大数据至关重要的作用<sup>[2]</sup>。

#### 3.大数据在智慧酒店中的应用

##### 3.1 大数据在智慧酒店营销方式中的应用

智慧酒店是依靠云计算、物联网和移动信息等新技术,以智能终端设备为载体,通过数字化与网络化实现酒店信息化服务,为顾客提供高科技的个性化定制服务,实现酒店个性化、人性化服务和高效管理。智慧酒店建设涉及智慧服务、智慧管理和智慧营销等方面,这些要素的有机结合、互相影响、互相渗透才能发挥智慧酒店真正价值<sup>[3]</sup>。针对顾客产生的选择信息,可以借助阿里数据部门进行筛选整理,然后对其进行全面分析,了解到顾客的喜好和目的进行科学预测,并且提供顾客所需,实现利润最大化,实现决策价值<sup>[4]</sup>。在大数据的影响下,酒店和各大旅游网站合作,进行酒店网上评价等,让消费者酒店的地理位置、特色、价格、环境、服务质量等有更全面的了解,同时利用网络平台宣传自身的企业文化和树立品牌形象。也因为大数据的这种透明化,让消费者拥有了了解酒店的信息平台后进行适合的选择<sup>[5]</sup>。

##### 3.2 大数据在智慧酒店顾客入住阶段的应用

客户入住,是在酒店通过营销后,吸引到顾客来到酒店完成住房预定工作后完成的。对于一些首次入住的顾客,他们会对酒店有一个充分了解。在整体上,要促进酒店服务水平的提升,保证更多的消费者都能入住。基于顾客对住房类型的分析和研究,大多数顾客都会选择经济房,因为消费的主体是社会大众。所以酒店在进行管理配置的过程中,要根据不同的顾客类型,提供不同的客房类型,以为客户提供更便捷优质的服务<sup>[6]</sup>。

(二) 大数据应用于智慧酒店管理中的存在问题

#### 1. 在酒店管理方面对大数据的认识不充分不全面

由于市场的激烈竞争, 酒店在不同的发展阶段都面临着巨大的挑战。在大数据发展背景下, 为酒店管理工作的有效执行提供一个大平台。大数据在智慧酒店管理方面的应用也存在着一些问题。首先, 是认知上的问题, 即存在许多酒店对大数据的认识不够全面。大数据在酒店管理上的应用就是综合整理酒店客户的相关信息资料, 这是酒店更好地合理布置布局酒店的数据基础, 也是酒店布置布局的有力参考依据。再者, 是数据分析问题, 即大多数酒店在数据整理及其利用等方面存在不足。在实际工作中, 还在实现酒店销售与盈利工作, 没有对数据进行详细分析和研究, 从而影响酒店的市场扩展性和信息的整合。<sup>[7]</sup>

#### 2. 酒店基本的设施设备不全面

为满足顾客的个性化需求, 酒店必须引进新的设施设备, 这样在客人入住期间, 还能对酒店的能耗、成本等进行思考, 以使其发挥更高效益。如: 引进智能化门禁系统、智能化交互视频体系, 智能的电脑网络展示体系, 和智能的信息查看体系就可以在客户房间进行预测天气、报告航班动态、高速路况等功能, 保证在智能酒店积极发展下, 实现全方位的服务工作。这些都是智能酒店应该必备的设施设备和物质条件<sup>[8]</sup>。智慧客房是智慧酒店的重要组成部分之一, 有其刚性要求, 比如酒店空调控制系统, 酒店灯光控制系统, 酒店智能门禁系统, 酒店客房控制系统, 酒店管理软件系统, 酒店交互视频体系, 酒店电脑网络体系等等。很多智慧酒店在这些方面是没有具备的, 智慧客房的建设目前并不全面。同时, 酒店服务的智能化程度也不够<sup>[9]</sup>。

#### 3. 酒店内部软件系统不专业不稳定

酒店管理含有前台收银, 会员VIP管理, 商品管理(如一次性用品、食品、客房用品等)、修理上报系统, 财务分析系统等等。有的酒店就只有一两个系统, 比如前台收银系统, 财务系统, 但这往往是不够的, 并不能满足工作中所有的需求。酒店的智慧系统不是由一两个系统组成的, 而是由多个系统相互协作才可以完成。同时酒店系统的稳定性要好, 网速也要快, 一个经常崩溃的系统或者极慢的系统会给客人留下非常差劲的入住体验和消费体验。所以系统要经过多次测试才可以投入使用, 也必须有专业的网络维护人员进行日常的检查和维护<sup>[7]</sup>。

#### 4. 缺少智慧型酒店管理人才

在智慧酒店实际运营管理过程中, 大部分酒店的基层员工对智慧酒店保持事不关己的态度, 包括基层客房服务人员等, 对智慧酒店的理念和优势了解甚微。然而, 酒店管理者将侧重点放在了酒店的整体运营、智能系统的建设完善和应用上。事实上, 当前智慧酒店最缺少的是智慧型酒店管理人才, 这也是智慧酒店运营发展的重要保障。由于缺少高精尖的管理人才, 以及酒店基层工作人员的思想观念陈旧落后, 导致智慧酒店在运营管理中效果较差<sup>[12]</sup>。

#### (三) 大数据应用于智慧酒店的发展对策

##### 1. 加深酒店行业对大数据的了解

大数据本身具有数据体量巨大、数据类型繁多、价值密度低、处理速度快的特点, 将大数据运用于智慧酒店管理行业中, 价值作用更是明显突出。它最核心的价值就是在于对于海量数据进行存储和分析。相比起现有的其他技术而言, 大数据的“廉价、迅速、优化”这三方面的综合成本是最优的。大数据应用与酒店管理与酒店智慧化建设互为表里, 借助于大数据对酒店管理行业的推动, 以更好的实现酒店企业的经济价值和社会效益<sup>[9]</sup>。目前, 在智慧酒店经营管理的过程中, 主要还是应该在传统的酒店管理模式和管理内容的基础上进行信息化、技术化的改革创新。而对于一些用户对酒店某些方面(如酒店服务质量、酒店服务内容等)的低分评价, 工作人员需要在实地调研的基础上综合了解酒店管理中是否有不合要求和不规范等行为出现, 若有则在酒店内部管理中集中提出整改要求<sup>[8]</sup>。

##### 2. 全面完善酒店基础设施设备建设

在智慧酒店管理过程中, 不但必须要提高餐饮服务质量和, 而且同时需要不断优化住房的设计和布局。由于人们生活水平不断提高, 顾客们对酒店住宿环境和酒店服务质量的需求标准也在不断提高。智慧酒店在经营管理中进行客户大数据搜集和分析的同时, 也要根据最终的数据分析结果完善基础设施设备的建设。例如智慧酒店管理中可以适当增设个性化服务, 包括客户隐私保护、门禁系统智能化、房内航班信息显示、天气信息显示等, 对于一些交通状况如高速公路路况、市区公交、客车时刻、列车动态等均以网络展示的形式向客户展现, 使其能够体验酒店更加人性化的服务<sup>[8]</sup>。

##### 3. 建构酒店系统的智慧化设备系统和联合服务管理平台

事实上, 酒店的智慧设备系统与智能化的家庭设备之间存在着极大的相似性, 家庭设备的服务对象单一, 服务的范围较小, 酒店的设备在应用的过程中, 不仅需要服务于消费者, 也需要对于酒店的

总体管理负责。因此,在系统智慧化设备的运作过程中,可以说是同时的服务与两个不同需求的群体,具有双向性的特点。在国内酒店行业的发展中,卫生以及其他的服 务一直都受到各种质疑,互联网又为这些信息的传播提供了平台,近来不断有星级酒店卫生乱象的相关新闻,影响到了酒店行业的整体情况。因此,在智能化酒店的发展中,可以应用智能化的设备,在客户端以及酒店的管理段,同时对于卫生服务、餐厅服务等基础的服务进行实时的监控。在提升员工专业程度的同时,也能够加强消费者对于酒店的信任程度,促进国内酒店行业卫生服务的进步<sup>[10]</sup>。酒店管理创新的四个要点是:资产管理信息化、流程管理信息化、绩效管理信息化、宣传营销智慧化<sup>[15]</sup>。

4.培养酒店工作人员和酒店管理 层运用大数据的能力和理念

酒店的管理人员和工作人员对大数据在智慧酒店中的运用有很重要的责任。如果在酒店运营过程中,没有管理层的支持,酒店的很多策略都是纸上谈兵,落不到实处。酒店管理层应该鼓励员工从工作中去发现大数据,制定更加优质的酒店管理方案。如:在酒店人力资源部门,HR 可以根据酒店以往的数据,借助互联网大数据做出招聘培训方案。除此之外,我们酒店在运作过程中,要鼓励员工学会利用大数据,走在行业的前端,为酒店出谋划策<sup>[11]</sup>。

(四)对智慧酒店未来发展的展望与思考

智慧酒店作为一个新兴事物,我们应该采取接纳和包容态度面对其发展。但是如果不加监管和控制,任由无序的发展,不但会造成市场恶性竞争,而且也会造成资源的重复投资与浪费。因此在智慧酒店的发展起步初级,政府部门应该在因地制宜的基础上,加强对智慧酒店内涵的理解,结合各地的实际情况,制定关于智慧酒店的行业标准和规则,进而规范智慧酒店中的设计工作和技术开发以及统筹规划和系统布局<sup>[13]</sup>。智慧酒店依托平台优势,向支持产业、配套产业、衍生产业进军,基于价值共享、品牌共享形成类似生态系统的一个产业生态圈。智慧酒店生态圈商业模式下,产业和产品互补、技术互补、营销优势互补,实现集约化运营,获得可持续发展<sup>[16]</sup>。

结束语

大数据时代的到来为现代的酒店行业管理同时带来了新的机遇和挑战。总的来说,大数据为智慧酒店提供了许多创新性的技术和改变,这使得智慧酒店受到市场的关注度越来越高,而 85 后,90 后

正在逐步的成为社会旅游消费的主力之一,也称为社会经济发展的主要推动群体之一。整个酒店行业智慧化建设整体趋势良好,而将大数据应用于智慧酒店的建设具有明显的成效和价值,但在应用上、模式上还不够成熟和完善,存在一些不足和问题。未来单纯的智慧酒店也许将会消失,智慧化酒店会成为酒店行业发展的常态。

参考文献

- [1]章洁.低碳旅游背景下的智慧酒店运营与管理[J].当代经济,2018(14):116-117.
  - [2]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.
  - [3]迟艳阳,陈学清,崔涣然,孟家羽,孙晓萌,王雨萌,王雅.酒店“智慧化”发展的创新思考[J].时代经贸,2020(25):102-103.
  - [4]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.
  - [5]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.
  - [6]李雨潼.新时代下大数据在酒店管理中的应用[J].度假旅游,2019(01):88-89.
  - [7]邓晴.大数据与智慧酒店管理的分析[J].中国集体经济,2018(11):54-55.
  - [8]冷艳.大数据与智慧酒店管理的相关性分析[J].旅游纵览(下半月),2017(16):71
  - [9]刘佳慧.大数据与智慧酒店管理[J].西部皮革,2016,38(24):125.
  - [10]张雪迎.大数据时代的数据与智慧酒店管理探究[J].度假旅游,2019(01):112.
  - [11]谢青,王秋玉.大数据在酒店行业的运用[J].西部皮革,2016,38(24):144.
  - [12]熊瑛.低碳旅游环境下智慧酒店运营管理对策研究[J].辽宁经济职业技术学院.辽宁经济管理干部学院学报,2020(03):23-25.
  - [13]李锦.浅议智慧酒店新常态下的创新与发展[J].传播力研究,2018,2(29):208+210.
  - [14]钟山.探讨“互联网+”背景下智慧酒店的建设[J].绿色环保建材,2020(06):208+212.
  - [15]范会珍.浅析智慧酒店的服务与管理创新[J].山西农经,2020(19):110-111.
  - [16]吴宏业.我国智慧酒店产业的发展动力、现状、问题与对策[J].经营与管理,2019(04):95-99.
- 作者简介:韩佳芮(1997-),女,辽宁人,广东技术师范大学硕士研究生,研究方向为职业技术教育(旅游服务)。