

高等职业教育旅游类专业新专业教学标准系列教材

酒店数字化运营

邓俊枫 主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书以新专业目录为依据,借鉴吸收了酒店数字化运营的前沿研究成果与实际应用模式,以就业为导向,以技能为中心,以相关岗位的工作内容为主线,系统阐述了酒店数字化运营概述、前厅数字化运营、客房数字化运营、餐饮数字化管理、PMS 发展与运用、酒店数字化营销、酒店数字化收益管理、CRM 管理与运用、服务质量数字化管理、酒店电子商务数字化发展。

本书可作为高等职业院校酒店管理与数字化运营、旅游管理等相关专业教材,也可作为现代酒店管理人员的在职培训用书,还可供从事酒店管理工作的人士自学参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。举报:010-62782989,beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目(CIP)数据

酒店数字化运营/邓俊枫主编. —北京:清华大学出版社,2022.8
高等职业教育旅游类专业新专业教学标准系列教材
ISBN 978-7-302-61343-5

I. ①酒… II. ①邓… III. ①饭店—商业企业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2022)第 120616 号

责任编辑:刘士平 强 激

封面设计:傅瑞学

责任校对:李 梅

责任印制:宋 林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-83470000 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-83470410

印 装 者:三河市铭诚印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:18.75 字 数:452千字

版 次:2022年8月第1版 印 次:2022年8月第1次印刷

定 价:54.00元

产品编号:094883-01

2021年年初,教育部在《职业教育专业目录(2021年)》中,将原酒店管理专业更名为酒店管理与数字化运营专业,在这一变革推动下,全国许多职业院校陆续将酒店管理专业更名为酒店管理与数字化运营专业。

数字化技术在酒店行业的广泛应用,为酒店这一古老的行业带来了新的发展机遇。酒店行业的数字化发展,促进了酒店管理专业的转型升级。酒店管理与数字化技术的结合是行业发展潮流,教育部采纳行业专家和教育专家的建议,将酒店管理专业更名为酒店管理与数字化运营专业,意味着正式确认了这一发展趋势。可以预期,随着酒店管理专业数字化转型的深化,高校酒店管理专业将迎来一场巨大的变革,这将有利于酒店管理专业突破人才培养的瓶颈。

酒店管理与数字化运营专业应紧扣经济社会发展涌现的新需求,为社会和酒店行业培养能够掌握数字化酒店管理基本理论和方法,掌握旅游与酒店大数据技术应用,具有较强竞争能力、岗位适应能力、数字化素养与创新能力,能在各类星级酒店、智慧酒店、餐饮企业及相关行业从事数字化经营、管理、服务的高素质应用型人才。酒店管理与数字化运营专业呼唤新的专业定位、新的专业人才培养方案、新的专业课程设置、新的专业教材、新的专业教法、新的专业实训室,以数字化技术为新专业赋能。

酒店管理专业数字化转型升级需要高等职业院校转变观念,深化教师、教材、教法改革,推进数字技术与教研的有机融合,这需要一个较长的时间来完善教研内容、培养学生和积累口碑。我们要按照“以就业为导向,以技能为中心”的培养方向,发挥工匠精神,一边办学,一边摸索,引进和吸取国内外酒店管理专业办学的先进经验和做法,与酒店行业紧密联系,注重校企合作、产教融合、工学交替、知行合一,坚持前瞻性布局,重塑知识结构,为国家和酒店行业培养大批实用型数字化管理人才。

酒店数字化运营是高等职业院校酒店管理、旅游管理、会展管理及现代服务业相关专业群的一门专业基础课和必修课。该课程以学生就业为导向,以行业专家对酒店数字化运营所涵盖的岗位群进行的任务和职业能力分析为依据,旨在培养学生的服务技能和管理能力。通过对本书的学习,可以使学生对酒店数字化运营有较为全面的了解,熟悉酒店数字化运营的基本业务、操作程序和服务技能,形成酒店数字化意识和 service 意识,提升经营管理能力,成为富有创新精神的数字化应用型人才。

本书根据酒店管理与数字化运营专业的人才培养目标和酒店各岗位的任职要求,突出



酒店服务与管理能力在专业能力中的核心地位,以应具备的岗位职业能力为依据,遵循学生的认知规律,紧密结合各岗位的技能要求,确定课程教学内容。本书按照酒店数字化运营概述、前厅数字化运营、客房数字化运营、餐饮数字化管理、PMS 发展与运用、酒店数字化营销、酒店数字化收益管理、CRM 管理与运用、服务质量数字化管理、酒店电子商务数字化发展等具体实践过程安排学习项目,使学生“在做中学,在学中做”,掌握各项服务的基本操作要领,熟悉数字化运营技术,加深对专业知识和服务技能的理解和应用,培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

本书总体设计思路是根据酒店业对人才培养的需要,以就业为导向,以酒店操作程序和服务标准为依据,以能力分析为基础,以能力培养为中心,以能力形成为目标引导学生学习;根据酒店服务岗位群的工作任务和数字化服务技能的需求特点,以企业认可的能力指标体系评价学习成果。同时,本书自始至终强调酒店服务过程中的人际交流所应具备的礼貌、礼节,注重培养完成岗位工作时的合作能力、前厅服务时的心理调节和应变能力、客房服务时的服务意识、设备用品管理时的诚信精神,以及从事数字化运营时需要的责任感等,将服务意识、合作能力、心理调节、礼貌礼节等职业基本素质和职业核心能力,以及社会主义核心价值观融入教学中,潜移默化地完成课程思政。

本书以校企合作奠定课程基础,以职业能力作为课程核心,以工作项目构建课程结构,以工作任务序化课程内容,以完成任务作为教学过程,实行“教、学、做”一体化教学模式。本书以职业能力的培养为重点,以行动为导向,通过对相关岗位工作任务的分析得出应具备的职业能力,把工作过程设计成项目学习过程,以工作任务承载知识,使学生在完成工作任务的过程中进行学习,通过项目、任务培养学生的职业素养。

本书坚持产教融合,校企二元开发。作者团队与万豪酒店集团、凯悦酒店集团、洲际酒店集团、希尔顿酒店集团、香格里拉酒店集团等建立了长期的合作关系,引用了上述企业相关经营理念、管理理论和服务文化的案例,紧跟产业发展趋势和行业人才需求,及时将产业发展的新技术纳入教学内容,反映典型岗位(群)职业能力要求。

本书由邓俊枫教授担任主编,万豪酒店陈慧文总监参与了本书的编写工作,还有许多企业的管理人员、技术人员和服务人员为本书的编写提供了丰富的素材和案例,谨在此一并表示衷心的感谢!

编者

2022年5月

项目一	酒店数字化运营概述	/ 1
任务 1	酒店信息化	/ 2
任务 2	酒店智能化	/ 7
任务 3	智慧酒店概述	/ 10
任务 4	智慧酒店的发展	/ 18
项目二	前厅数字化运营	/ 31
任务 1	信息管理	/ 33
任务 2	预订服务	/ 38
任务 3	接待服务	/ 47
任务 4	收银服务	/ 60
项目三	客房数字化运营	/ 68
任务 1	客房智能管理	/ 70
任务 2	电视与卫星系统	/ 78
任务 3	空调智能控制系统	/ 80
任务 4	通信系统	/ 84
任务 5	背景音乐系统	/ 85
任务 6	客房控制器	/ 87
项目四	餐饮数字化管理	/ 93
任务 1	酒店餐饮管理概述	/ 94
任务 2	餐饮管理系统	/ 103
任务 3	智能预订与排队叫号系统	/ 105
任务 4	自助点餐系统	/ 106
任务 5	餐饮结算系统	/ 110



项目五	PMS 发展与运用	/ 114
任务 1	PMS 发展历程概述	/ 115
任务 2	国外主要 PMS 介绍	/ 119
任务 3	国内主要 PMS 介绍	/ 122
任务 4	PMS 市场发展现状及问题	/ 129
任务 5	PMS 未来发展趋势	/ 131
项目六	酒店数字化营销	/ 134
任务 1	酒店数字化营销概述	/ 136
任务 2	酒店数字化营销实施	/ 142
任务 3	酒店数字化营销策略	/ 147
任务 4	酒店数字化营销方式及新趋势	/ 158
项目七	酒店数字化收益管理	/ 173
任务 1	酒店收益管理概述	/ 174
任务 2	酒店收益管理指标	/ 178
任务 3	酒店收益管理策略	/ 182
任务 4	大数据与收益管理	/ 195
项目八	CRM 管理与运用	/ 205
任务 1	CRM 管理概述	/ 207
任务 2	E-CRM 的应用	/ 216
任务 3	酒店 CRM 管理	/ 223
项目九	服务质量数字化管理	/ 234
任务 1	服务质量管理概述	/ 236
任务 2	顾客满意与顾客忠诚	/ 244
任务 3	大数据与服务质量	/ 255
任务 4	大数据与酒店点评	/ 261
项目十	酒店电子商务数字化发展	/ 270
任务 1	酒店电子商务概述	/ 272
任务 2	酒店电子商务系统的构成	/ 276
任务 3	酒店电子商务模式	/ 280
任务 4	酒店电子商务的发展	/ 282
参考文献		/ 292

酒店数字化运营概述

知识目标

1. 了解酒店信息化的概念。
2. 了解酒店智能化的概念。
3. 熟悉智慧酒店的内涵。
4. 熟悉智慧酒店的发展。

能力目标

1. 能够理解酒店智能化的概念。
2. 能够掌握智慧酒店的评价标准。
3. 能够掌握智慧酒店的运营管理。

任务分解

- 任务 1 酒店信息化
- 任务 2 酒店智能化
- 任务 3 智慧酒店概述
- 任务 4 智慧酒店的发展



任务
导入

智慧酒店——杭州黄龙饭店的改造

杭州黄龙饭店是浙江历史最悠久的涉外星级酒店,如同上海的锦江饭店和北京的王府井大饭店。在改造时,杭州黄龙饭店的考虑是:改造必须与时俱进,志在打造出智能化的“智慧酒店”。

从功能上来讲,改造后的黄龙饭店在酒店功能区域的实现方式上基本是相同的,包括酒店客房、商务套房、总统套房等功能区域,但它将智能化系统解决方案应用在了饭店的各功能区域内。套房客房主要使用了 Crestron 智能控制系统,将家庭影院、背景音乐娱乐系统、扩声系统、控制主机集于一体。

智能灯光系统采用了大量的模块化结构设计,通过简单明了的触摸屏界面,省去了墙面安装的各式开关面板、调光面板等,使家居中墙面简单整洁,客人只需按一下按钮就可改变整个房间的室内环境。昏暗时,室内灯光可以定时自动开启,还可以通过手机或掌上计算机遥控室内环境。

智能酒店技术的背景音乐娱乐系统可以让客人在酒店中享受喜爱的音乐或选择一个房间静静地欣赏音乐,感受数字环绕立体声酒店影院。背景音乐系统的控制也集中到酒店中央控制系统里,使背景控制与其他系统融为一体,通过中央音源可以在店内的公共区域提供悠扬的背景音乐,如走廊、卫生间、餐厅等,也可以设置在客人需要的地方,用于选择不同的音源、曲目,以及控制音量的大小。

随着世界酒店管理集团加大在华的投资力度,兴建酒店,酒店间的竞争也日趋白热化,智能化系统解决方案无疑是酒店竞争中的蓝海。杭州黄龙饭店总经理说:“黄龙饭店由杭旅集团投资重金改造,目的是将其打造成‘全球最聪明的酒店’。可能也是全球第一家智能化酒店、浙江第一家超五星级白金酒店。我相信这也是未来酒店业的蓝海,可以说,在智能化方面,黄龙饭店已经在酒店行业内领先了。”



任务 1

酒店信息化

一、酒店信息化的概念

(一) 信息的含义

信息是指音讯、消息、通信系统传输和处理的对象,泛指人类社会传播的一切内容。人们通过获得、识别自然界和社会的不同信息来区别不同事物,得以认识和改造世界。在一切通信和控制系统中,信息是一种普遍联系的形式。

信息理论奠基人香农(Claude Elwood Shannon)认为:“信息是用来消除随机不确定性的东西。”这一定义被人们作为经典定义并加以引用。

控制论创始人维纳(Norbert Wiener)认为:“信息是人们在适应外部世界,并使这种适应反作用于外部世界的过程中,同外部世界进行互相交换的内容和名称。”这一概念也被作为经典定义加以引用。

美国信息管理专家霍顿(F. W. Horton)给信息下的定义是:“信息是为了满足用户决策的需要而经过加工处理的数据。”简单地说,信息是经过加工的数据,或者说,信息是数据处理的结果。

由以上表述可知,信息就是提供决策的有效数据。

(二) 信息的属性

信息的属性包括客观性、增长性、时效性、依附性、传递性、可处理性、共享性。

1. 客观性

信息的客观性是由其实质内容决定的。信息是客观事物存在及运动状态的反映。信息的主体存在于自然界、人类社会和知识传递过程中,都是客观存在的,它的反映也是客观的,所以信息具有客观性。

2. 增长性

信息是有用的知识,它作为一种有效的社会资源在人类社会传播。人类在不断接收信息的过程中,会对信息进行转录、加工、再接收;信息在传输和扩散的过程中,会不断丰富、增值、再生。信源和接收者的梯度越大,信息的浓度越高,增长的能力越强,对人类社会的贡献价值就越大。

3. 时效性

随着事物的发展与变化,信息的可利用价值也会相应地发生变化。随着时间的推移,有效信息可能会失去其使用价值,成为无效信息。这就要求人们必须及时获取信息、利用信息,这样才能体现信息的价值。信息的价值不是一成不变的,只有在特定的时间、地点、条件下才具有价值。因此,信息具有一定的时效性,过了时效其价值就会大幅下降甚至消失。

4. 依附性

信息不是具体的事物,也不是某种物质,而是客观事物的一种属性。信息必须依附于某个客观事物(媒体)而存在。同一个信息可以借助不同的信息媒体表现出来,如文字、图形、图像、声音、影视和动画等。信息是物质世界和精神世界的载体。在精神世界里,信息能够被收集、整理、加工或创造;在物质世界里,信息能够被接收、存储和传递。

5. 传递性

信息通过传输媒体的传播,可以实现信息在空间上的传递。例如,我国载人航天飞船“神舟九号”与“天宫一号”空间交会对接的现场直播向全国及世界各地的人们介绍我国航天事业的发展进程,缩短了对接现场和电视观众之间的距离,实现了信息在空间上的传递。

信息通过存储媒体的保存,可以实现信息在时间上的传递,如没能看到“神舟九号”与“天宫一号”空间交会对接现场直播的人,可以采用直播回放或重播的方式来收看。这就是利用了信息存储媒体的牢固性实现了信息在时间上的传递。

知识的传递需要借助信息的传输,因此人们获取知识也要依靠信息的传递。信息的可



传递性,提高了人类社会改造世界的的能力,促进了知识的交流,加快了社会的变化。

6. 可处理性

信息处理的过程包括接收、存储、转化、传送、发布等。信息的接收包括信息的感知、信息的测量、信息的识别、信息的获取、信息的输入等;信息的存储就是把接收到的信息转化、传送,或将发布中的信息通过存储设备进行缓冲、保存、备份等处理;信息的转化是把信息根据人们的特定需要进行分类、计算、分析、检索、管理、综合等处理;信息的传送是把信息通过计算机内部的指令或计算机之间构成的网络从一地传送到另外一地;信息的发布就是把信息通过各种表示形式展示出来。简而言之,信息的可处理性就是对信息进行收集、整理、概括、去伪存真,从而提炼出有用的信息。

7. 共享性

信息是一种资源,具有使用价值。信息传播的范围越广,使用信息的人越多,信息的价值和作用就越大。信息在复制、传递、共享的过程中,可以不断产生副本,但是信息本身并不会减少,也不会被消耗。信息不具有独占性,其共享性有利于资源的交流,促进社会的发展。

(三) 信息化的概念

1. 信息化的定义

信息化是指培养、发展以计算机为主的智能化工具为代表的新生产力,并使之造福于社会的历史过程。信息化是以现代通信、网络、数据库技术为基础,将所研究对象各要素汇总至数据库,供特定人群生活、工作、学习、辅助决策等,并与人类各种行为相结合的一种技术过程。

信息化代表了一种信息技术被高度应用,信息资源被高度共享,人的智能潜力及社会物质资源潜力被充分发挥,个人行为、组织决策和社会运行趋于合理化的理想状态。同时,信息化也是在 IT 产业发展与 IT 在社会经济各部门扩散的基础上,不断运用 IT 改造传统的经济、社会结构,从而达到如前所述的理想状态的一段持续的过程。

2. 信息化的特性

(1) 易用性。易用性对软件推广来说最重要,是能否帮助客户成功应用的首要因素,在产品的开发、设计上须重点考虑。一套软件如果不具有易用性,无论它的功能多么强大,都会因为用户的抵触情绪而难以推广。

(2) 健壮性。健壮性表现为软件能支撑高并发用户数,支持较大数据量,即使使用多年其速度、性能也不会受到影响。

(3) 灵活性。使用自定义平台可以实现在不修改一行源代码的前提下,通过应用人员搭建功能模块及小型业务系统,从而实现系统的自我成长。同时通过门户自定义、知识平台自定义、工作流程自定义、数据库自定义、模块自定义,以及大量的设置和开关,让各级系统维护人员对系统的控制力大幅增强。

(4) 安全性。软件系统能够支持 Windows、Linux、Unix 等各种操作系统,对安全性要求高的用户通常将系统部署在 Linux 平台,流程、公文、普通文件等在传输和存储上都是绝对加密的。同时,系统本身有严格的思维管理权限、IP 地址登录范围限制、关键操作的日志记录、电子签章和流程的绑定等多种方式来保证安全性。

(5) 整合性。协同办公系统只是起点,后续必然会逐步增加更多的系统建设,如何将各个孤立的系统协同起来,以综合性的管理平台将数据统一展示给用户,选择具有拓展性的协同办公系统就成为今后一体化、信息化建设的关键。产品底层设计选择整合性强的技术架构,系统内预留大量接口,为整合其他系统提供了技术保障。

(6) 移动性。信息化平台嵌入手机,用户通过手机也可以方便地使用信息化服务。

3. 信息化的层次

信息化共有五个层次。

(1) 产品信息化。产品信息化是信息化的基础,包含两层意思:一是产品所含各类信息比重日益增大、物质比重日益降低,产品日益由物质产品的特征向信息产品的特征迈进;二是越来越多的产品中嵌入了智能化元器件,使产品具有越来越强的信息处理功能。

(2) 企业信息化。企业信息化是国民经济信息化的基础,是企业在产品的设计、开发、生产、管理、经营等多个环节中广泛利用信息技术,并大力培养信息人才,完善信息服务,加速建设企业信息系统。

(3) 产业信息化。产业信息化是农业、工业、服务业等传统产业广泛利用信息技术,大力开发和利用信息资源,建立各种类型的数据库和网络,实现产业内各种资源、要素的优化与重组,从而实现产业的升级。

(4) 国民经济信息化。国民经济信息化是在经济大系统内实现统一的信息大流动,使金融、贸易、投资、计划、通关、营销等组成一个信息大系统,使生产、流通、分配、消费经济的四个环节通过信息进一步连成一个整体。

(5) 社会生活信息化。社会生活信息化是包括经济、科技、教育、军事、政务、日常生活等在内的整个社会体系采用先进的信息技术,建立各种信息网络,大力开发与人们日常生活有关的信息内容,丰富人们的精神生活,延长并拓展人们活动的时间与空间,实现由工业社会向信息社会的过渡转变。

(四) 酒店信息化的概念

酒店信息化属于企业信息化,是指酒店企业在产品的设计、开发、生产、管理、经营等多个环节中广泛利用信息技术,大力培养信息人才,完善信息服务,开发利用酒店内外部的信息资源,促进酒店员工、管理层与客人之间的信息交流与知识共享,扩充酒店服务产品的类型,提升服务质量,优化酒店资源配置与管理效率,满足客人的需求,实现酒店经济与社会效益的最大化。

酒店管理的目的是成本控制、运营控制,其最终结果表现为效率和效益。要达到这一目的,管理数据的及时性、准确性、完整性、有效性是至关重要的,这些特性恰恰是酒店信息化的特点。酒店信息化也是应用信息技术和产品的过程,可推动酒店实现由局部向全局、战术向战略应用信息技术的动态转变。

酒店信息化是运用信息技术手段对数据、信息进行有效采集、传播与储存,从而实现酒店业务流程的再造与优化管理。酒店信息化是实现酒店经营与管理模式创新的手段,通过酒店信息化可以实现酒店内外部信息的有效共享与合理利用,完成酒店经营活动中各种知识的挖掘、积累与传承,提高酒店的经济效益和社会效益。酒店信息化需要酒店服务与管理流程的创新优化,还需要员工服务与管理理念的创新,以及管理团队的重组与管理策略的



创新。

酒店信息化是一项系统工程,需要管理酒店的信息流,实现酒店管理团队与员工理念的信息化、酒店服务操作与组织管理的信息化、酒店服务与管理手段的信息化和酒店服务产品设计与应用的信息化。信息时代的高速发展使酒店信息化建设成为大势所趋,但建设过程也应处理好引进、消化、吸收和创新的关系,最终实现自主创新,将技术创新、业务流程创新、管理创新与理念创新融为一体,加强建设实效,遵循实用和先进原则,循序渐进,注重可持续发展,挑选开放性、弹性适应、安全可靠的方案实现经济与社会效益的最大化。

二、酒店信息化发展

1. 单机模式管理阶段

酒店集团在规模化经营管理中,需要借助计算机设备代替传统手工业务的处理流程和工作方式,对运营中的各类管理信息,运用信息技术手段进行采集,实现人、财、物的资源整合和集中式管理,极大地简化了业务处理流程,提高了工作效率和服务质量。但受计算机管理系统开发和设计功能的限制,单机模式管理阶段的酒店信息化仅仅能满足传统业务的信息化改造,实现的只是业务流程处理手段和工具的替代与改进。

2. 网络终端管理阶段

随着计算机技术和通信技术的普及和应用,酒店企业内部网络工程的实施和建设成了一种发展潮流,借助局域技术实现各类设备和终端之间的监控和管理,典型的系统在这一阶段应运而生,如消防预警安全监控、空调温控、电梯运行监测、办公自动化、客房门禁管理、酒店预订系统等。信息技术在酒店行业中的应用越来越广,地位和作用也越来越重要。

3. 网络互联管理阶段

互联网技术的迅速发展促进了酒店信息化的进步,提高了酒店信息化的管理能力。酒店借助互联网技术,实现了酒店产品的线上营销和推广,并提供周到细致的信息咨询服务,推动了酒店电子商务的运行,加强了酒店的市场竞争力,提高了酒店的品牌知名度。

4. 网络深度融合阶段

随着国家宽带战略的不断深化,网络技术更加跃上了一个新的发展台阶。有线电视网络、计算机网络和电信网络互相渗透、互相兼容、互联互通、资源共享,逐步整合为全世界统一的信息通信网络。基于网络服务的不断创新和开发,终端消费市场的个性化需求也在不断攀升,酒店行业进入了信息化的高速发展阶段。

5. 智能化管理阶段

酒店依托日益成熟的现代网络通信技术和智能人机交互系统,构建功能更加完善、服务更加周到的网络平台,为客户提供更优质的服务,满足客户智能化的个性需求和消费体验。智慧酒店实现了从概念到思维,再到实践应用的尝试和突破,运用数字化的技术降低酒店成本,提高工作效率,优化管理程序,实现了酒店的高效运营,良性发展,扩大了酒店的市场份额,增加了酒店的营业收入。



任务 2

酒店智能化

一、酒店智能化的概念

（一）智能的定义

从感觉到记忆再到思维这一过程,称为“智慧”,智慧的结果产生了行为和语言,行为和语言的表达过程称为“能力”,两者合称“智能”。智能是感觉、记忆、回忆、思维、语言、行为的整个过程,是智力和能力的表现。

根据加德纳的多元智能理论,人类的智能可以分成九个范畴:①语言智能;②数学逻辑智能;③空间智能;④身体运动智能;⑤音乐智能;⑥人际智能;⑦自我认知智能;⑧自然认知智能;⑨存在智能。

（二）智能化的定义

智能化是指事物在计算机网络、大数据、物联网、人工智能等技术的支持下,所具有的能满足人的各种需求的属性。智能化是网络技术和信息技术相结合的产物。智能化反映出人们的物质需求和精神需求,是社会进步的标志。如今智能化技术已经在各个领域得到了广泛的应用,智能化的服务可以让人们享受到舒适的生活,满足顾客的个性化需求,优化顾客的消费体验。

（三）酒店智能化的定义

酒店智能化是指整合现代计算机技术、通信技术、控制技术等进行数字化运营,提供优质用户体验、降低人力与能耗成本,通过智能化设施,提高信息化体验,营造人本化环境,形成投资合理、安全节能、高效舒适的新一代酒店发展模式。

酒店智能化是以计算机智能化信息处理、宽带交互式多媒体网络技术为核心的信息网络时代技术,在此技术支持下,酒店将更加强调对客人的个性化服务、信息化服务。网络技术的飞速发展,为中高档星级酒店在信息时代重新打造自我形象带来新的亮点,是否装备先进的网络设施已经成为酒店服务水平的标志,也为信息化建设在酒店业的发展和服务带来前所未有的机遇和挑战。此外,智能化技术还会给酒店的经营管理方式带来巨大变革,如采用网络营销与连锁经营、采用智能采购与管理系统等。

（四）酒店智能化的应用

酒店智能化主要体现在以下三大应用领域。

(1) 直接面对顾客提供优质服务的智能化技术,如在酒店引入 iPad 智能控制系统,采用创新型模块化设计,通过 iPad 实现灯光、场景、空调等设备的自由控制,实现对客服务智能化互动,使顾客获得更舒适、更高端的体验。



(2) 面对酒店管理者提供高质量经营管理手段的智能化技术,如酒店智能预订及连锁经营网络系统、后台计算机管理系统、办公自动化 OA 系统等,目的是使酒店经营及管理高效、先进、科学。酒店可以通过电子商务平台,让旅行社团队、会议团队、散客都可以利用计算机直接访问全球酒店分房系统,以获得酒店的详细资料,包括酒店的出租状况,并能立即进行预订和确认。酒店也可以更多地从网上信息平台获取客人的兴趣与偏好,针对客人的个性需求重新整合酒店产品,全面优化对客服务和酒店管理,不断提升客人对酒店服务的满意度。

(3) 面对酒店经营成本提供高质量管理手段的智能化技术,如智能楼宇控制技术、智能采购网络、智能人员管理、智能物耗管理等,目的是使酒店物耗、能耗、人员成本等降到最低,创造效益。在日常维护方面,酒店经营采购量大,成本难以控制。通过互联网电子订货系统,酒店可以将发生的数据输入计算机,即刻通过网络连接将资料传送至经销商处,及时控制成本,提高效率。

二、酒店智能化的发展

(一) 酒店智能化的发展阶段

酒店智能化进程始终随着互联网技术的发展而发展,在互联网发展的不同时期呈现出智能化运用的不同特征,大致经历了以下阶段。

1. 酒店管理软件初始阶段(1995—2004 年)

这一阶段我国互联网处于窄带时期,以新浪、搜狐、网易等门户网站为代表,以搜索为主要功能。在这一阶段,国人初识计算机与互联网,与酒店智能化应用相关的软件技术逐渐得到行业认可,管理软件、电子门卡等相关技术进入酒店行业。

2. 酒店管理模块运用阶段(2005—2010 年)

这一阶段我国互联网发展进入宽带时期,ADSL 宽带入户直接促进了互联网的繁荣。腾讯、百度、阿里三大公司崛起,通信、搜索、游戏、社交、电商、视频等应用爆发。在此阶段,酒店智能化管理模块的开发和覆盖面逐步拓宽,行业运用也更为平常化。

3. 酒店管理系统升级发展阶段(2011—2014 年)

这一阶段互联网进入移动互联网时代,苹果模式、4G 等带动移动互联网发展用户和互联网公司加速向移动端转移,互联网使用频率和时间再次提升。酒店业的智能化技术运用步伐随之加快,并且不仅用在前台的经营业务,更逐渐向后勤保障系统和楼宇自动化系统发展,同时开始将酒店内部网络和互联网连接,尝试管理的智能化升级。

4. 酒店智能化形成热点阶段(2015 年至今)

“互联网+”概念的提出,带来了智能终端、企业经营、生活服务和人际关系的变化,逐渐开始影响人们的生活。由于在这一阶段,酒店行业正面临前所未有的经营困难和转型升级的巨大压力,因而对“互联网+”的兴趣越来越大。将智能化当作降低成本、摆脱经营困境、缓解人力资源压力的一种途径,酒店智能化技术开始集中在对客户服务环节发力,产生了微信入住、机器人迎宾、机器人送餐等新的服务方式。这一阶段,在智能酒店、智慧酒店等旗帜

下,智能化技术、机器人运用等成为酒店行业的热潮。

（二）酒店智能化的发展趋势

酒店与智能的结合,改变酒店行业现有的运营管理模式,让每一次的住宿经历变得更愉悦便捷、个性独特、智慧有趣。未来酒店的竞争,已不再是酒店设施、装潢等之间的区别,更多的是智慧酒店智能化系统的完善与发展程度,是否拥有一个完善的智能化系统,将成为酒店极具吸引力的最大卖点之一。

智能化颠覆了传统酒店的运营模式,将物联网、语音交互、人脸识别、软硬件芯片开发等与酒店息息相关的领域结合,为每位客人提供个性化的服务。客人可直接在线选房、订房、退房,并通过智能终端控制客房内的空调、灯光、音乐、电视等设备,随意切换睡眠、阅读、浪漫等情景模式。

酒店服务正逐渐从标准化向个性化,人性化转变,智慧酒店系统也在逐步替代酒店传统、单一的设备,同时实现酒店设备的智能互联,让客人在酒店体验到更舒适、更便捷、更个性化的服务。在互联网、大数据、人工智能的发展下,酒店的智能化发展是未来酒店发展的必然趋势。

未来智能化酒店的发展主要突出表现在智能化、场景化、信息化、个性化四个方面。

1. 智能化

智能化酒店的先决要素主要是智能化,智能化主要通过人工智能技术为基础,在尽可能地满足客户的生活服务的需求的情况下,为酒店降低运营成本,提高收入。目前,酒店智能化是通过智能音箱作为智能酒店的语音入口,通过语音交互等方式控制客房内的电器,让客户完全解放双手,方便生活,体验智能化给生活带来的便利感。

2. 场景化

场景化是针对客户在客房的场景,充分体验用户住店的感觉,从各方面为客户提供最佳的服务。场景联动,为客户提供入住模式、睡眠模式、阅读模式、观影模式、起床模式,通过控制设备来为客户营造一个良好的环境,让客户体验更佳。

3. 信息化

酒店信息化对推动智能化酒店的发展起到了非常重要的作用,能很好地融合互联网线上资源和传统线下资源。酒店在线上宣传智能化酒店的全新理念,在线下推动智能化酒店布局,让更多消费者体验到智能化酒店所带来的价值,同时对这种美好的体验留下深刻的印象。

4. 个性化

酒店的产品同质化是酒店行业存在的最大弊端之一,个性化智能服务才是最能体现酒店竞争力的指标。智能服务是针对解决酒店产品同质化的问题,为酒店客人提供定制化、个性化的体验。酒店通过定制专属语音库进行个性化服务,内容包括酒店介绍、酒店信息讲解、酒店促销宣传推广介绍,以及对接酒店后台管理,包括为客户叫车、分配打扫工作、叫餐、送物、退房、续房等。例如,2018年,阿里巴巴集团在杭州推出智能酒店——菲住布渴酒店。客人可以在手机上提前预订房间,直接在手机上或者酒店终端刷脸进入,智慧电梯、无触门控将自动进行人脸识别,智能点亮入住楼层,自动开启房间门。一旦进入房间,天猫精灵智



能管家可直接对室内温度、灯光、窗帘、电视等进行语音控制,还有机器人送物、送餐服务,满足了一部分消费者对科技化、体验化、个性化酒店产品的需求。



任务 3

智慧酒店概述

一、智慧酒店的概念

(一) 智慧酒店的定义

智慧酒店(smart hotel)是指拥有一套完善的智能化体系,通过数字化与网络化实现酒店数字信息化服务技术的酒店,具有智能化、网络化、科学化、人性化四大特质。酒店利用云计算、物联网、智能终端和新一代移动信息技术等新技术,通过泛在网(通信网、互联网、物联网),以 PC 和智能终端等设备为载体,让客人主动感知酒店产品和服务信息,并享受这些适应自己消费习惯的信息所带来的愉悦体验。

总体而言,根据定义,智慧酒店可以归纳为,以现代科技为指引,从智慧管理、智慧营销和智慧服务三方面着手,以实现酒店资源与社会资源共享与有效利用的酒店管理变革。

与传统酒店相比,智慧酒店利用微信平台或 App,将酒店住宿流程虚拟化,从而减少客人与前台面对面的服务场景,帮助酒店实现以下内容。

1. 个性化服务

智慧酒店结合智能化的信息技术平台,构建酒店的个性化服务系统,有效整合大数据的挖掘分析,利用信息化、智能化和个性化的服务平台,重塑智慧酒店的核心价值,以技术为优势,为客人提供个性化服务,提升酒店的管理水平与服务质量。酒店通过远程网络控制,让客人在入住时就感受到宾至如归的待遇,客房的睡眠、阅读、娱乐模式的切换,更体现了智慧酒店的无微不至的人文关怀及个性化需求满足。其弱电操作面板,不仅设计美观、安装简便,而且便于酒店维护,保证客人居住安全。

2. 智能化管理

智慧酒店智能化设施的后台可以全面监测客房服务状态,当客人有清理、退房等请求时,可以及时显示传达至服务员,从而为客人提供高效便捷的智能化服务。同时系统软件还可以对服务人员的响应通过时间的长短来做出客观记录,以便酒店进行相应的考核管理。酒店智能化的管理,以新兴的信息技术与数字技术为基础,提供资源配合、数据整合、信息管控、智能处理、智能决策等,运用智能化的处理技术进行管理,构建酒店全方位的智能化管理体系。

3. 节能减排

智慧酒店客控系统通过对客房及公共区域空调终端进行智能网络远程控制,帮助酒店实现空调智能控制节能,从而达到可观的经济效益。感应式智能取电开关通过读取卡片数据,在智能云、网关的传输下将信息发射到系统,从而进行身份识别,并对持卡人身份进行判

断,根据不同身份人员的控制权限进行分别设置,杜绝非法取电行为。通过对客房内温度、湿度、门窗、灯光、空调、音乐、电视、网络、电动窗帘、空气净化器等设备实现智能控制,达到降低能耗的目的。智慧酒店既实现了资源集约、低碳环保,也降低了酒店的经营成本,提高了酒店的经济效益,促进了经济、社会、生态和文化价值的综合提升,是酒店业可持续发展的必由之路。

（二）智慧酒店的设施体系

1. 智能门禁系统

智能门禁系统是新型现代化安全管理系统,它集计算机自动识别技术和现代安全管理措施于一体,涉及电子、机械、光学、计算机技术、通信技术、生物技术等诸多新技术,是解决重要部门出入口实现安全防范管理的有效设施。

2. 智能取电开关

智能取电开关通过采集取电开关卡片信息进行插卡取电、拔卡断电功能,对未经授权的卡拒绝取电。

3. 交互视频体系

交互视频体系也经历了一个发展过程,五年以前的视频体系仅有视频点播的作用,而视频点播只是视频交互技术的一个基础,并不是全部。许多酒店在淘汰楼层服务员之后,导致有的客人不适应,在这种情况下,引进交互式的视频技术,既可以提高效率,又可以降低管理成本,更重要的是可以使酒店形成比较好的数字化品牌。

4. 计算机网络体系

入住智慧酒店的多为商旅人士,这个群体对计算机客房的需求率占95%,而出行愿带笔记本电脑的客人仅占10%左右。客房需备有计算机网络功能,满足客人进行互联网冲浪、收发邮件、Office软件办公、网络聊天、了解股市行情、网上订票等需求。

5. 展示体系

展示体系分为两类:一类是向客人展示酒店的资料与服务,如酒店的发展历程、分支网络、企业文化、酒店服务、特色菜系等,方便客人了解;另一类是向客人展示当地的地方特产、风土人情等城市信息,节省客人查阅的时间。

6. 互动体系

互动体系是指客人能够在客房内与前台服务员进行互动。例如,前台服务员发布信息,客人立刻就能在客房内查看,客人也可以在房间内进行点餐、订票、租车、退房等操作。

7. 信息查看体系

信息查看体系可帮助客人在房间内实现信息查询,如天气、航班动态、列车时刻、轮船时刻、客车时刻、市区公交、高速路况、市区路况等。

8. 酒店客房管理软件

酒店客房管理软件对所有房间是否进行空置管理和客房内的灯光、空调、门铃面板、电动窗帘、风机等设备的实时状态进行监控,使得管理更明晰,服务更周到。例如,运用酒店客



房管理软件,前台员工可为房间设置“入住模式”,在客人入住客房之前,房间自动调节到舒适的温度以迎接客人入住,当客人离开房间时,空调温度自动升高,客人离开超过设定时间,空调将自动关闭。

9. 服务信息系统

服务信息系统可提供的信息包括服务提醒,如请勿打扰、请清扫、订制服务、退房提醒;客房信息提示,如方便服务员的工作、避免打扰客人工作和休息;请稍后提示,如有客人来访时,提示门外等候的客人稍等;紧急求助(SOS),当客人发生紧急情况时使用,可通过紧急求助面板来通知酒店服务员,求助信息将立刻在前台计算机显示屏上弹出并发出声音警报以提醒及时处理;关门提醒,若客人进门后放行李忘记了关门,门磁开关感应到后,酒店客房系统会发出声音提示。

10. 智控客房

智控客房结合了灯光照明控制、智能窗帘、智能背景音乐、智能电视、AI智能语音声控、一键场景欢迎模式、一键场景离店模式等,给客人带来尊贵体验,使客人可以用“看到的、触摸到的、口说的”方式,轻松体验智控客房的温馨感、时尚感、幸福感、科技感和更多个性化的智慧服务。

二、智慧酒店的管理架构

(一) 酒店内部管理系统

酒店内部管理系统是将酒店管理与计算机技术紧密结合起来,对酒店的日常事务进行高效管理。酒店内部管理是对人流、物流、现金流进行有效控制和科学管理,也是酒店内部运营、员工管理及运营数据处理,主要依靠酒店管理系统平台对酒店内部每天的营业数据、财务数据进行分析,对员工工资及成本、员工奖励制度核算等进行处理。

酒店内部管理系统的核心功能是智能楼宇管理系统所必须实现的集成功能,主要包括以下几个部分:先进的集中监控管理功能、最佳的流程自动化管理功能、可靠的全局事件管理功能、高效的信息集成和综合处理功能、先进的集中监控管理功能等。

酒店内部管理系统随时监视系统各设备的运行状态,在发生故障或异常时及时报警,如火灾及安全报警等;自动执行警报发生信息显示和强制画面显示,如弹出该报警点所在的建筑平面图;设定、修改并存储设备的运行参数,如启停次数、运转时间、延迟设置、禁停设置、方向设置等。

酒店内部管理系统可以集成的子系统包括楼宇自控系统、门禁控制系统、防盗报警系统、闭路电视系统、考勤系统、电梯系统等。

楼宇自控系统监控的设备包括新风机、组合空调机、吊装空调机、盘管空调、冷冻机组、生活水系统、自动喷灌系统、泛光照明点、室外照明和地下室照明等。

门禁控制系统监控内容包括各通道管制门的开关状态,通道管制门的开启,读卡机、电控锁故障报警,非法刷卡、非法闯入报警,读卡机敲击报警,长时间开关异常报警等。

防盗报警系统监控内容包括记录所有用户和防区资料,如编号、名称、所处位置、类型等;各种历史记录,如用户报警历史等;设定所有用户和防区的状态,监视所有用户的当前状

态,如禁用、布防、撤防、报警、未准备等;监视所有防区的当前状态,如禁用正常、旁路、报警、未准备、故障等。

闭路电视系统监控内容包括视频矩阵主机的工作状态监视和故障报警,调用任意一台监视器和摄像机,自动切换和群组切换,控制电动云台的方位,控制电动透镜的变焦倍数、聚焦和光圈开度,视频丢失报警、视频移动报警等。

考勤系统监控内容包括记录所有考勤记录、考勤机的运行情况、运行记录、故障报警和考勤情况的查询。

电梯系统监控内容包括电梯的运行状态,上下状态和楼层号等。

(二) 酒店智能化管理系统

酒店智能化管理系统是智慧酒店的基础,是一个系统体系,集成了酒店运行所需的所有系统,按功能可以分为以下八类。

1. 建筑基础设施体系

建筑基础设施体系包括中央空调系统、智能照明控制系统、火灾自动报警及联动控制系统、楼宇自控系统、通信网络系统、计算机网络系统、酒店信息管理系统、综合布线系统、安全防范系统、智能化集成系统、机房工程、UPS 电源系统和防雷接地系统等。

2. 服务管理系统

服务管理系统包括客房智能管理控制系统、智能一卡通系统、卫星接收及有线电视系统、VOD 点播系统、公共广播系统、多媒体会议系统、卡拉 OK 点播系统、多媒体查询系统、远程视频会议系统等子系统。

3. 客房智能管理控制系统

客房智能管理控制系统的建设水平反映了现代化高星级酒店的品质。成熟的酒店客房智能管理控制系统不仅能够创造优质高效的工作环境,而且能够给宾客带来满意的个性体验,给酒店带来巨大的经济效益。客房智能控制系统代表着一种科学的管理方式,已经被越来越多的酒店管理人员所认同和重视。

客房智能管理控制系统的主要设备有主控制箱、机械式开关面板、服务信息显示面板(如请勿打扰、清理房间、请稍候、门铃开关显示等)、门铃、身份识别型节电开关、门磁、紧急呼叫按钮开关、红外探测器、请稍候开关、空调控制开关、网络通信器、中继器、各管理计算机等。

客房智能管理控制系统主要具有以下特点。

(1) 可方便宾客轻松入门。该系统采用电子门锁,客户持智能卡轻松接触感应即可开门进入房内,通过智能卡及门磁的感应,还能实现身份识别、安全防范及电源开关的控制。

(2) 可方便宾客随手操控。该系统将客房的灯光、服务等功能的操作按其功能的不同分别排布到若干个机械式开关控制面板上,以方便宾客使用。比如,在标准间的两床之间的墙上集中了两边床灯、房灯等灯光控制按钮。

(3) 设置更加人性化。该系统将红外探测器设置在卫生间浴室内,能够检测客人不可预知的危险状态,系统将会第一时间在现场、客户服务中心及前台发布报警信号,有效地保障宾客的安全。



(4) 更为便捷的传输。该系统与前台、楼层客房中心、工程部、保安部等部门的计算机,经交换机和服务器连接,构成一个以太网,通过快速的信息交换和数据处理,实现计算机系统管理,将客房的实时状态及突发情况反映到各部门,以保障客人的人身安全,提高酒店的工作效率,降低运营成本。

4. 酒店一卡通系统

酒店一卡通系统采用 RFID 卡取代传统的现金、票证、纸卡等,用计算机智能管理手段提高工作效率,适用于酒店、俱乐部、会所、商场等各类场所的收费管理。在顾客的消费方面,可以作为贵宾卡、会员卡、优惠卡、员工卡等识别证,用同一张卡实现购物、娱乐、考勤、门禁电话、门锁、借书、签到、停车、桑拿洗浴等多项一卡通管理。

酒店一卡通采用与景区门票门禁同一技术体系,可以实现通用联网。该系统主要用于客人身份识别、客人消费记账管理、客人消费历史记录、打折优惠管理、客人个性化服务管理、酒店安全保卫门锁控制等。采用这一系统能够实现对客人的服务更人性化和个性化。对 VIP 客人可采用非接触式射频卡,使客人在不知不觉中享受到严密的跟踪保卫,把高级客房区控制起来,使没有射频卡的人进入以后受到监控,无法随意行动。

5. 卫星、有线电视和 VOD 点播系统

卫星、有线电视系统主要提供新闻、经济信息,娱乐片供宾客消遣,可以通过卫星接收器提供免费电视节目,利用有线电视对卫星频道进行有效补充。VOD 点播系统可以将酒店自主录制的视频结合卫星接收系统和有线电视系统,作为有偿服务提供给宾客,增添娱乐服务项目,也可增加酒店的经营收入。

6. 多媒体商务会议系统

举办各种商务会议和其他大型会议是现代高档商务型旅游接待场所的重要能力,也是酒店利润增长的重要动力。先进的多媒体商务会议系统是现代化的多媒体会议设施的重要组成部分,是衡量酒店接待能力的核心设施指标之一。

按功能划分,可以将会场分为宴会多功能厅和专业多功能厅,两者的多媒体商务会议系统在功能设计上存在一定差异。宴会多功能厅一般代表旅游接待场所的形象,举行重要的餐饮招待会、国际会餐、音乐招待会、鸡尾酒会、婚宴招待、新闻发布等重要宴会,会议系统则侧重于选用先进美观、音质优美的声、光、像系统。

专业多功能厅一般用来接待多媒体会议、网络电视会议、学术交流、技术培训、产品介绍、新闻发布、国际交流等重要会议,会议系统侧重于采用先进的通信和展示技术,主要包括以下功能和设施:一是良好的无线通信网络更新,可以让与会者便捷上网,调用资料;二是多通道媒体来源,可以随意切换音/视频源,高品质音响还原,确保语音质量;三是数字会议系统,控制会议发言;四是良好的投影系统,大屏幕显示与多个小屏幕相结合,便于与会者获取现场信息;五是远程会议系统,进行异地内外部演示与开会。多媒体商务会议系统作为中控系统,可进行集中式控制管理。

7. 中央空调计量监控节能系统

对多数酒店来说,中央空调的耗电量占总耗电量的 40%~60%,是最需要进行节能改造的部分。酒店可通过利用中央空调多个子系统的多个参量调控中央空调水系统、流体流量和风机空气流量,节省中央空调主机的能耗和各子系统的电机能量,提高主机效率,降低中

中央空调系统的整体运行成本,保证中央空调整体系统稳定运行的节能控制;通过实时监测冷冻水温度、压力、冷却水浊度压力、环境温度、电力转速、电压、电流等参数,模拟人脑思维方式,自动控制压缩机组冷冻水泵、冷却水泵的电机转速,从而调节制冷量及整个系统的功率平衡,以达到整个系统相互协调,消除无用功率消耗,减少系统电耗的目的。中央空调计量监控节能系统按照计量监控到每个中央空调末端的方式实施,每台空调安装一个远程通信智能电表。通过数据集中器将每个空调末端的计量监控整合到前台,进行统一结算管理。

8. 综合布线系统

综合布线系统是所有建立在广域网、局域网上的酒店智能化系统的信息通道,是网络系统的高速公路,是整个系统的基础系统,为整个酒店的语音通信、宽带数据、图像联网、酒店管理系统及网站建设提供高质量的传输通道。酒店应遵守共用、公用、通用、互通、简洁、可靠、实用、经济的原则,以先进水平的综合布线技术、计算机技术、通信技术和自动化技术为支撑,建立一套统一规划、高度集成的布线系统,为酒店计算机网络系统数据、图像及控制信号提供统一的传输线路、设备接口和高质量传输性能。综合布线系统主要由以下几个子系统组成:工作区子系统、水平子系统、主干线子系统、管理子系统、设备间子系统和建筑群子系统。

(三) 酒店通信网络管理系统

酒店通信网络管理系统分为计算机网络通信和语音通信系统。计算机网络通信是酒店系统的重要子系统之一,该系统建立在广域网、局域网上,主要分为两部分:一是酒店预订及连锁经营网站信息系统,用于向酒店管理者提供现代化经营手段,有利于提高酒店的经营效率;二是酒店内部信息智能化管理系统,为酒店管理者提供高质量的管理手段,如智能办公系统、智能节能系统、智能采购网络、智能人员管理系统、智能物耗管理系统等,使酒店办公、物耗、能耗、人员成本等降到最低,使用效率最高,创造良好效益。

在网络的安全性方面,酒店内部网络一般分为多个不同的子系统,各个子网络之间要进行逻辑隔离或物理隔离,酒店通信网络从使用对象上可分为两部分,包括智慧办公网络平台和智慧客房网络平台,各平台与相应功能的子系统相连接。

三、智慧酒店的运营

(一) 智慧酒店营销策略

智慧酒店将构建全覆盖、多渠道的营销策略,从网站宣传到网上订房,从酒店直销网站到第三方订房平台,从自主网站订房入口到移动手机端的微信、微博订单销售。智慧酒店的营销策略是立体化、全方位、多元化和多渠道的完美结合。

1. 酒店自主网站营销模式

酒店自主网络营销模式可以是酒店集团的直销模式,许多大型酒店集团的网络营销能力非常强,为酒店的客源市场构建起了独立的营销平台。例如,洲际酒店集团、希尔顿酒店集团和万豪酒店集团的自主网站,都是酒店很好的销售渠道。



2. 酒店第三方营销平台

目前,随着旅游市场的不断细分,酒店第三方营销平台占据了较大的市场份额。酒店企业从第三方平台获取了较好的市场份额,成为企业销售的最主要的渠道来源。酒店与第三方的信息交换在网络技术架构上比较简单,只要酒店具备上网功能和浏览器即可操作实现。

酒店预订系统可以通过人工和手工操作快速获取预订信息。国内第三方酒店平台不断涌现,比较著名的如携程、艺龙、同程等。但目前这种营销模式受到了新媒体营销的不断冲击和挑战。上述营销渠道的有力整合实现了酒店企业在营销渠道的领先优势,是目前比较成熟的营销方式。

3. 酒店新媒体技术应用营销

随着移动互联网、移动终端、微信、微博的不断发展和普及,新媒体营销已悄然而至。移动终端的应用已经快速走进了人们的日常生活,如 App 移动服务、微信或二维码订房、微博及微信营销等。这些新媒体传播渠道的最大特点是在各种移动终端上的广泛应用,包括移动手机、平板电脑等,这些平台方便了用户在网络环境下,利用碎片化时间与酒店营销平台无缝对接,实现信息交流、客房预订。客人可以随时随地实现订房下单,酒店也可以将剩余客房进行碎片化的销售。

(二) 智慧酒店运营管理

智慧酒店运营管理的表现是以计算机网络为基础,应用各种计算机管理软件、控制技术、通信技术等,在管理团队运作下经营酒店企业。智慧酒店运营管理包括对酒店企业的上下游企业的管理,如智慧采购、智慧渠道销售、客户关系管理等;还包括酒店应用综合技术,在管理团队的协同组织下,对酒店运营进行科学管理,如经营管理、人事管理、财务管理、安全管理和工程信息管理等。

智慧酒店运营管理不仅需要酒店综合布线和计算机系统硬件作为支撑,更需要应用各种管理软件,如酒店管理信息系统、酒店财务管理软件、客户关系管理软件、酒店安全管理软件、酒店工程信息管理软件等。智慧酒店运营管理是管理人员与计算机综合系统不断融合的过程,其目标是管理的科学化,智慧地处理各种事务。

智慧酒店建设在推进的过程中,可以采用基于云技术模式的酒店管理信息系统的应用,如酒店收益管理、市场营销数据挖掘管理、酒店决策支持系统等。这些智慧管理的应用需要大量的知识型管理人才,酒店行业更需要大量懂计算机技术、经济管理和旅游电子商务的专业人才。智慧酒店管理是人和智能系统的有机结合,主要体现在对智慧酒店的各种系统的有效智能控制,应用这些智能控制,达到对宾客的智慧服务和优质的个性化服务。可以从以下几个方面来加强智慧酒店管理系统的应用。

1. 智慧服务

智能服务可以改变传统住店客人前台登记入住的接待模式,实现客服管理的智能化,让客人在入住过程中可以享受到更为便捷的优质服务。当客人上网或电话订房时,酒店能通过远程订房系统完成对该房间的及时预订,并及时为客人的特殊喜好做好准备,在大堂设置相应的自助入住系统和智能识别系统,等候客人的到来。

当客人到来后,客人在酒店大堂可凭相应的身份识别快速入住事先预订好的客房,凭借

身份证或会员卡即可打开电子门锁；房门开启，客房走廊灯光自动亮起。如果是首次入住的客人，智能系统根据客人入住的时间，开启相应的灯光模式，夜幕降临，客房内会适时地选择相应柔和的夜景模式。如果是有人入住经历的客人，系统将根据客人之前的历史习惯进入相应的智慧模式。

2. 智能客房控制

客房是客人在酒店停留最久的区域，客房的体验也成为酒店智慧产品的核心要素。酒店可以通过无线终端进行客房设施设备的控制，这些设施设备的控制包括：客房区域的温度、湿度控制，照明控制，客房视频、音频控制，服务的响应，等等。有些酒店采用客房电视机结合综合控制技术，实现多种系统并用的控制应用，包括休闲服务、客房智控、电视服务请求、商旅助手和计算机桌面应用等。

3. 酒店智能控制

酒店智能控制包括对酒店安防系统、楼宇自动控制系统、客房智能化控制系统、智能通信系统、酒店视频音频系统、智能商务系统、酒店交通系统、设备能源管理系统、智能会议系统等等的控制，这里主要介绍其应用的趋势和发展。

酒店安防系统的智能控制主要体现在安防数据挖掘、智能识别、智能跟踪、云计算机的数据比对等领域，这些新技术的应用大大提升了酒店安防的智能化程度，为酒店的安防起到最基础的安全保障。

酒店楼宇自控系统用于酒店客房及公共场所的环境参数自动控制，如温度、湿度、新风、气味、除菌等自动控制，更好地为客人营造一个舒适温馨的住宿环境，提供更为优质的体验服务。

客房智能化控制系统主要用于客房的照明、音响、电视控制、服务请求、免打扰设置等。当客人进入客房，室内灯悄然开启，音乐如流水般潺潺播送，智能房卡上显示室内的二氧化碳含量，体现房间内空气的清新程度。

智能通信系统用于客人对外通信、酒店内部通信交换。良好的通信网络使客人可以进行语音、图像、数据等多媒体信息传输，可以实现网络会议、视频电话、高速上网等，让客人在一个开放、便捷的信息社会，宾至如归。

酒店视频音频系统具有综合信息系统的特点，可以处理各种信息需求，如录像、回放、编辑和数字处理等。该系统除了有传统的卫星、有线节目之外，还为宾客提供新闻和娱乐互动节目，以及实时的机场航班、道路交通和旅游咨询等公众服务信息。

智能商务系统可以和酒店管理信息系统对接，宾客可以在酒店进行各种信息处理，如预订、消费查询、邮寄管理等。

酒店交通系统是综合电梯控制技术和其他系统技术，对酒店交通进行控制，使客人在酒店内的移动更加安全和便捷，客人进入客房区更加私密和通畅，该系统和酒店的门禁系统、管理信息系统交换信息，共同处理好为客人的服务。

设备能源管理系统既要保障宾客的舒适度，又要做到节能，使酒店的综合能耗得到较好的控制，让酒店继续满足客人的需求和体验。

智能会议系统的特点是为客人提供会议声、光、像智能服务，系统运用现代化的声、光、像技术，将会议资讯及时传递和存储等现代优质的服务。



智慧酒店目前还在不断地探索实践中,随着酒店行业提出更多先进的管理理念,技术厂商不断推陈出新,各种智慧产品系统和运作模式不断涌现,政府部门积极推广和扶持新技术,智慧酒店将会进一步得到更好的发展。



任务 4

智慧酒店的发展

一、智慧酒店发展背景

(一) 时代背景

进入 21 世纪以来,信息技术革命浪潮席卷全球,推动了互联网的快速普及和发展,成为信息化和数字化的重要工具和平台。根据 We Are Social 发布的《2020 年 7 月全球网络状态报告》,全球有 45.7 亿人使用互联网,占世界总人口的近 60%。

截至 2020 年 7 月初,全球社交媒体用户总数达到 39.6 亿。这意味着世界上超过一半的人口在使用社交媒体,使用社交媒体的人比不使用社交媒体的人更多。

2021 年 2 月 3 日,中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第 47 次《中国互联网络发展状况统计报告》,勾勒出了我们的网络“自画像”:截至 2020 年 12 月,我国网民规模达 9.89 亿,手机网民规模达 9.86 亿,互联网普及率达 70.4%。其中 40 岁以下网民超过 50%,学生网民最多,占比为 21.0%。通过报告,可以看到中国互联网发展趋势具有以下特点。

1. “健康码”助 9 亿人通畅出行,互联网为抗疫赋能赋智

2020 年,面对突如其来的新冠肺炎疫情,互联网显示出强大力量,对打赢疫情防控阻击战起到关键作用。疫情期间,全国一体化政务服务平台推出“防疫健康码”,累计申领近 9 亿人,使用次数超过 400 亿人次,支撑全国绝大部分地区实现“一码通行”,大数据在疫情防控 and 复工复产中作用凸显。

2. 网民规模接近 10 亿,网络扶贫成效显著

截至 2020 年 12 月,我国网民规模为 9.89 亿,互联网普及率达 70.4%,较 2020 年 3 月提升 5.9 个百分点。其中,农村网民规模为 3.09 亿,较 2020 年 3 月增长 5 471 万;农村地区互联网普及率为 55.9%,较 2020 年 3 月提升 9.7 个百分点。

3. 网络零售连续八年全球第一,有力推动消费“双循环”

自 2013 年起,我国已连续八年成为全球最大的网络零售市场。2020 年,我国网上零售额达 11.76 万亿元,较 2019 年增长 10.9%。其中,实物商品网上零售额为 9.76 万亿元,占社会消费品零售总额的 24.9%。截至 2020 年 12 月,我国网络购物用户规模达 7.82 亿,较 2020 年 3 月增长 7 215 万,占网民整体的 79.1%。

4. 网络支付使用率近九成,数字货币试点进程全球领先

截至 2020 年 12 月,我国网络支付用户规模达 8.54 亿,较 2020 年 3 月增长 8 636 万,占网民整体的 86.4%。2020 年,央行数字货币已在深圳、苏州等多个试点城市开展数字人民

币红包测试,取得阶段性成果。未来,数字货币将进一步优化功能,覆盖更多消费场景,为网民提供更多数字化生活便利。

5. 短视频用户规模增长超1亿,节目质量飞跃提升

截至2020年12月,我国网络视频用户规模达9.27亿,较2020年3月增长7633万,占网民整体的93.7%。其中短视频用户规模为8.73亿,较2020年3月增长1.00亿,占网民整体的88.3%。

6. 高新技术不断突破,释放行业发展动能

2020年,我国在量子科技、区块链、人工智能等前沿技术领域不断取得突破,应用成果丰硕。量子科技政策布局和配套扶持力度不断加强,技术标准化研究快速发展,研发与应用逐渐深入。在区块链领域,政策支撑不断强化,技术研发不断创新,产业规模与企业数量快速增长,实践应用取得实际进展。在人工智能领域,多样化应用推动技术层产业步入快速增长期,产业智能化升级带动应用层产业发展势头强劲。

7. 上市企业市值再创新高,集群化发展态势明显

截至2020年12月,我国互联网上市企业在境内外的总市值达16.80万亿人民币,较2019年底增长51.2%,再创历史新高。我国网信独角兽企业总数为207家,较2019年底增加20家。互联网企业集群化发展态势初步形成。

8. 数字政府建设扎实推进,在线服务水平全球领先

2020年,党中央、国务院大力推进数字政府建设,切实提升群众与企业的满意度、幸福感和获得感,为扎实做好“六稳”工作,全面落实“六保”任务提供服务支撑。截至2020年12月,我国互联网政务服务用户规模达8.43亿,较2020年3月增长1.50亿,占网民整体的85.3%。

(二) 技术背景

移动互联网、云计算、移动位置服务、物联网、人工智能等信息技术和数字技术的迅速发展,为智慧酒店提供了强大推动力。一方面传统酒店获得了更大的发展机遇,有了前所未有的发展空间;另一方面,各家酒店企业百花争艳,各显异彩,行业竞争愈发激烈。酒店要想获得竞争优势,在行业中脱颖而出,就必须依靠网络化、智能化、信息化、数字化技术调整,转变经营模式,进行智慧建设是有效途径。

以互联网信息技术为基础,随着微博、微信等手机社交工具以及微视频、微电影兴起而掀起的“微”营销浪潮,随着科学技术的进步带来的旅游相关App软件的个性化使用,随着艺龙、去哪儿、携程等旅游综合性网站带来消费者预订、出游方式的转变,传统的酒店业营销方式也发生了翻天覆地的改变,智慧酒店能很好地顺应酒店业经营方式的变化。

由于酒店业日趋激烈的竞争和不断攀升的客户期望,酒店装潢、客房数量、房间设施等质量竞争和价格竞争将退居二线,迫使业内人士不断寻求扩大酒店销售、改进服务质量、降低管理成本和提升客户满意度的新法宝,以增强酒店的核心竞争力。其中最有效的手段就是大规模应用先进的信息化技术和数字化技术,变革传统意义上的酒店业竞争方式和经营管理模式,进而赢得新的竞争优势。因此,酒店的竞争将主要在智能化、个性化、信息化、数字化等方面展开,智慧酒店悄然兴起。



智能化酒店管理系统已成为当今酒店发展的核心竞争力量之一。数字酒店客房系统提升了服务水平,通过酒店的运营管理系统与客房的空调、门锁、窗帘等自动控制装置集成起来,形成一个完整的智能化酒店网络系统;智能化系统节能减少能耗开支。例如,我国星级酒店每年的电力消耗在100万~1000万度,电费成本通常是酒店除场地费用和人工成本以外的最大支出。空调是耗能大户,热水供应次之,而照明用电量排在第三位。智慧化设备能针对不同的人群进入调整到相应的设定状态,极大地减少能耗。

在科技进步和消费升级背景下,消费者对数字化、体验化、场景化和定制化的酒店产品需求日趋强烈。感知、认知、先知能力建设是智慧酒店的核心,突破行业传统观念,跨界共生是主要特征。不同智能科技产品技术之间具备相互感知协同能力非常重要,有助于酒店提高对客服的效率,逐渐降低酒店运行成本。

随着数据时代的持续进步,酒店能够利用大数据实现自我认知、服务认知,大数据是酒店提升服务品质、服务体验、管理能力的核心要素。未来酒店管理的先知预判能力将是酒店的综合竞争力,酒店可通过人工智能对围绕自身即将要发生的或未来要发生的事物进行分析决策,精准管理、精准运营、精准服务对酒店企业至关重要。

智慧酒店是社会经济发展的产物,信息化、智能化、网络化技术的发展要求,成为其进一步建设的有力支撑。一方面是经济社会提供了坚实的物质基础,社会购买力、消费力及建设标准拉动智慧酒店发展;另一方面是酒店企业自身经济实力增强,引进外来优良的管理经验,自身资金运转充足推动智慧酒店内在建设。

人们物质生活水平的提高,对衣食住行也提出了更高的要求,体现科技性、智能性、信息性的更加安全舒适、高效便捷的智慧酒店成为客人的期待。客人不仅要求住得舒适、便利、健康、安全,也要求酒店有更多功能价值的体现,如电器设备的美观度、使用的高效性,空气质量的保证,美的享受等。客人强烈的意愿要求,是智慧酒店建设的另一个重要背景条件。

智慧酒店,既实现了资源集约、低碳环保,也降低了酒店的经营成本,提高了酒店的经济效益,促进了经济、社会、生态和文化价值的综合提升,是酒店业可持续发展的必要之路。

(三) 政策背景

继2009年《国务院关于加快发展旅游业的意见》中提出“以信息化为主要途径,提高旅游服务效率”;2011年《中国旅游业“十二五”发展规划纲要》指出“推动信息技术的广泛应用、加强旅游公共信息服务、积极发展旅游电子商务、推进信息基础设施和能力建设及加快旅游信息化管理体制机制转型”后,全国各地对智慧旅游的发展积极推进。

而在2014年,国家旅游局更是将旅游业发展主题定为“智慧旅游”,要求各地引导智慧旅游城市、景区等旅游目的地建设,促进以信息化带动旅游业向现代服务业转变。同年1月15日,中国智慧酒店联盟成立大会在福州举办,标志着中国智慧酒店联盟的正式成立,我国智慧酒店建设与发展进入新阶段。

2015年,国家旅游局印发《关于促进智慧旅游发展的指导意见》,指出智慧旅游是运用新一代信息技术和装备,充分准确及时感知和使用各类旅游信息,从而实现旅游服务、旅游管理、旅游营销、旅游体验的智能化,促进旅游业态向综合性和融合型转型提升,是游客市场需求与现代信息技术驱动旅游业创新发展的新动力和新趋势,是全面提升旅游业发展

水平、促进旅游业转型升级、提高旅游满意度的重要抓手,对把旅游业建设成为人民群众更加满意的现代化服务业,具有十分重要的意义。

智慧旅游的观念开始被大力提倡。作为旅游中的重要一环,我国主要城市的酒店企业也开始了对智慧酒店的探索。近年来,基于大数据、物联网等“互联网+”技术的蓬勃发展,智慧化、智能化技术更加发达,构建酒店智慧服务体系也日益成为提升产业发展效率、适应消费升级趋势、助推产业升级转型的路径。

2019年,国家市场监督管理总局、中国国家标准化委员会发布了《物联网智慧酒店应用平台接口通用技术要求》,简称《智慧酒店接口国家(GB)标准》,对酒店行业的网络与信息安全问题提供指导,对智慧酒店服务企业产品技术的应用及传输的安全性起到规范作用。

智慧旅游建设是国家促进旅游业经济发展和服务质量提升的一项重要举措。作为智慧旅游的一部分,智慧酒店的建设是中国酒店业产业结构调整、升级的重大契机和必然选择。智慧旅游促进了智慧酒店的建设,智慧酒店的建设推动了酒店的智能化管理和数字化运营,加快了酒店业的转型升级。

二、智慧酒店发展趋势

(一) 国外智慧酒店的发展情况

国外对智慧酒店的研究基于信息化技术的发展,智慧酒店最早起源于对智能建筑的研究。随着数字化水平的不断提高,智能建筑越来越高效、节能、舒适,智能建筑的发展延伸到酒店业,引发了酒店向智慧酒店的转型。国外智慧酒店的应用最早可追溯到2006年美国宾夕法尼亚州的科波诺山度假区引入“射频识别手腕带”系统;继而2009年位于美国拉斯维加斯的City Center Las Vegas Hotel落成,该酒店应用智慧系统将客人的个人偏好设定为程序模式,提升客人的住宿体验;自此,国外智慧酒店对新一代信息技术的开发及应用不断完善,其中以美国、韩国、新加坡等国家发展较快。

2011年,IBM作为“智慧地球”理念的倡导者,首次提出“智慧酒店”的解决方案,主要包括机房集中管理、桌面云、自助入住登记和退房、无线入住登记和融合网络等模块,在酒店服务中融入了包括提供下载的酒店预订与服务的App程序、楼宇自动导航、WiFi网络、基于物联网技术的客房设备、远程会议服务等智慧科技,以减少服务流程、提高管理效率、降低运营成本,为住客提供最全面的住宿体验。

迪拜七星级帆船酒店Burj Al Arab Hotel,将高品质的智慧服务体现在房间的照明设置,可引领客人至卫生间,夜间的灯光模式、照明系统的设计都以人为本。泰国曼谷苏坤11雅乐轩酒店(Aloft Bangkok-Sukhumvit 11),利用特制的智能手机实现智能开门,转换电视频道,呼叫客房服务和调节空调等功能。W品牌和Aloft品牌已率先推行手机入住体验。半岛酒店的智能控制让顾客体验了大量的新功能,更不用说已经非常流行的餐厅智能排队、微信订餐、二维码支付。这些国际上著名的智慧酒店的智慧化建设程度和效果都给酒店带来了超高的市场人气和运营效益。

下面对国外典型的智慧酒店做一些简单的介绍。



1. 法国巴黎 Murano Resort 智慧酒店

法国巴黎 Murano Resort 酒店完美地诠释了在智能化时代,什么是真正的智能酒店。在这里有超智能化的指纹锁系统,客人进入房间之前都必须通过认证的智能指纹锁系统;在安全防御做到了极致的同时,客人不必担心忘带钥匙或没有钥匙进不了房间。而且这家酒店客房最大的亮点在于床头旁的灯光控制器,客人可依据个人生活习惯/喜好来设置多种情景模式,调节不同的灯光色彩,从而赋予每个房间不同的个性。

2. 日本东京半岛智慧酒店

日本东京半岛酒店是浪漫、魅力和时尚的代名词,为客人提供无与伦比的服务,追求每个细节的至臻完美,为宾客创造难以忘怀的住宿体验。酒店拥有全城无可比拟的美景,皇宫花园和日比谷公园就近在眼前。知名室内设计师桥本夕纪夫选用大地色、木材、漆器和大理石进行混搭,并在设计中充分考虑到各项设施的功能性,又诠释出日本丰富的文化遗产,为客人营造奢华舒适的居住环境,被赞为“国际设计闪耀日式精彩”。

酒店最大的亮点之一是酒店设有内部研发部门,20名工程师为客人开发最人性化的智能科技服务。无所不在的按钮以“润物细无声”的方式,将酒店华丽的风格融入其中,只要客人按下房间走廊的第一个按钮,小屏幕上就会立即显示室外的天气和湿度,为客人出门穿衣提供贴心的建议。同时酒店还拥有智能电话接听系统,电话响起时房间内的广播和电视将变成静音,按下按钮就能免提接听。

3. 美国西雅图 Hotel 1000 智慧酒店

美国西雅图 Hotel 1000 智慧酒店拥有一系列全天候多用途智能外设基础设施。客人从登记入住、调节室内温度到商务工作、居住休闲等,都能通过网络平台来完成,员工可通过门铃下方的智能系统检查房间是否有客人入住,以及房间是否已提醒“请勿打扰”。隐藏在天花板的水箱提供稳定流量的淋浴,让客人在舟车劳顿的旅途中得到最大限度的放松。好的智慧酒店就是让客人永远不用担心是否会受到打扰。

4. 阿联酋阿布扎比酋长国皇宫酒店

阿联酋阿布扎比酋长国皇宫酒店极尽奢华,与古老的宫殿式外观相比较,酒店内部的高新科技绝对走在世界前沿。除了拥有美轮美奂的景点外,酒店最大的亮点就是遍布 100 公顷区域内的无线上网,以及游泳池和私人沙滩。而且住在这里的客人拥有一台超级智能掌上计算机,通过它设定叫醒电话、下载电影录像、召唤服务员、购买酒店商场内的东西、结账退房等。在这里,夸张的网络构建有专员负责安全监控,包括 16 个防火墙与侵入探测系统,好的智慧酒店就是一点也不需要担心隐私的泄露。

(二) 国内智慧酒店的发展情况

自 2001 年起,以上海瑞吉红塔大酒店为代表的一些高星级酒店开始发展智慧酒店的目的是减少人工操作,提高酒店的工作效率,节约人力成本,降低能耗,加强经营管理,为宾客提供更加安全、舒适、健康的生活环境,但由于种种原因的限制,一开始智慧酒店的发展并不是很顺利。

杭州黄龙饭店是中国建设完成得最早智慧酒店。杭州黄龙饭店与 IBM 合作,以全方位的酒店管理系统与 RFID 等智能体系启动了中国首家智慧酒店的发展历程。杭州黄龙饭

店、世贸君澜大饭店、歌德大酒店等少数领风尚之先的酒店早就开始了酒店低碳化、智能化、信息化的探索和布局,并取得了积极成效。

近年来,云技术、物联网、人工智能、社交和支付技术日益成熟,为智慧酒店的发展进一步注入活力。君澜、开元等酒店集团先后推出智慧酒店升级版,阿里集团重金打造的无人酒店引爆业界。智慧酒店从“先锋试验”化身为“市场宠儿”,成为酒店业突破性发展的新方向。

如家酒店集团已经实现二维码开门(如家、锦江之星、汉庭、布丁等多连锁酒店业者正通过二维码、微信平台等新科技手段打造酒店智能客房、智能营销管理和异业合作等)。上海安达仕酒店的“数字酒店管家”实现了众多服务的自动化。杭州街町酒店拥有变身智能酒店的四大微信“神器”——自助选房、微信开门、微信客服和微信支付,这四大“神器”让街町酒店成为国内首个实现微信全自助的酒店。

香格里拉集团与腾讯合作,主要利用腾讯云人脸识别及物联网技术,帮助顾客简化入住流程。洲际酒店集团携手百度共同打造 AI 智慧客房,并计划在大中华区推广 100 间行政俱乐部套房。另外,万豪国际也于 2018 年 7 月宣布携手阿里巴巴旗下旅游平台飞猪,引入依托人脸识别技术的自助办理入住服务。

下面对国内典型的智慧酒店做一些简单的介绍。

1. 中国第一家智慧酒店——杭州黄龙饭店

2009 年 6 月,杭州黄龙饭店与 IBM 合作,以全方位的酒店管理系统与 RFID 等智能体系启动了国内首家智慧酒店建设。除了完善的配套功能和热情的服务,建成后的黄龙饭店为客户提供了超乎想象的世界领先的智能化入住体验。

高科技住店体验包括以下方面。

(1) 无线无纸化入住/退房系统:可通过手持登记设备(Tablet PC)进行远程登记,在房内或是店外就能完成登记、身份辨识及信用卡付款手续。

(2) 自助入住/退房系统:针对 35~50 岁对计算机操作熟悉的商务人士,杭州黄龙饭店在大堂内设置了 Kiosk 机,客人可自助完成登记手续。

(3) VIP 快速通道:VIP 客人开车进入车库的同时完成登记入住和房卡制作。

(4) 客房智慧导航系统:客人一出电梯,系统会自动感应房卡信息,三道指示牌指引客人直至房间。

(5) 互动服务电视系统:酒店内设八国语言系统,自动选择语言欢迎客人入住,自动弹出客人上次入住时常看的频道;显示客人国家当地气候及杭州气候。

(6) 电视门禁系统:若在客人不便应答的时候有人按门铃,门外的图像会自动跳到电视屏幕上,方便客人判断以什么形象去开门。

(7) 全球通用客房智能手机:可解决国外手机无法在中国使用的问题。从技术的角度,它可以全球拨打、免费接听,现阶段杭州黄龙饭店开放了部分信号区域,可在饭店或是杭州范围内的任何地方使用。

(8) 机场航班动态显示/登机牌打印服务:此服务每 15 分钟更新一次,方便客人及时了解航班最新状况,只需将计算机和客房内的四合一多功能一体机连接即可打印路线图和机票登机牌。

(9) 床头音响:每套床头音响都特制了手机专用插孔,同时具备播放和充电功能。

(10) 床头耳机:安装在床头背板侧面的电视耳机插口及放置在床头柜抽屉中的耳机,



方便还尚未就寝的同行者继续享受视听服务。

(11) 智能会议管理系统:包括会议/宴会自动签到系统,与会的宾客佩戴内置 RFID 卡的胸卡进入会议中心大堂后,会场导航显示屏会立即显示与会人员的姓名、照片和身份等资料,并统计已到和未到的人数;VIP 客人自动提示服务系统,VIP 客人一进入酒店大堂,该客人的信息会立刻显示到前台的计算机上和大堂经理/客户经理的移动计算设备上,同时也马上将“欢迎某某贵宾光临黄龙饭店!”的欢迎词以短信的方式发送到 VIP 客人的手机上;会议/宴会统计系统分析各类数据,并能将参会人员的具体信息汇总成报告,让每次会议的结果均可见可查。例如,智能会议管理系统会自动统计客人在不同的展区停留的时间、每个展区参观的人次等,展会主办方就能轻松地分析出哪些产品更加有市场吸引力。

2. 豪华智能酒店——厦门凯宾斯基大酒店

厦门凯宾斯基大酒店的智慧酒店系统主要分为三部分:客控系统、面板系统、灯控系统。

(1) 客控系统:低碳、节能、安全、便利、舒适。客控系统设置不同温控模式,传达空调制冷制热的各项指令,使空调在不同模式时按设置温度运行,在为客人营造舒适环境的同时,达到最大节省能源效果,同时系统统计一天内客房的温度运行数据,便于更好地管理分析。

客控系统软件可对电气设备的开关进行真实反馈,形成每天使用曲线图,从而根据使用信息统计分析用电量,更好地控制各种设备的耗能情况。

酒店可通过客控软件将不同电气设备加入相应场景模式进行控制,包括日常、会客、起夜、就寝、阅读、观影等模式,具体情况根据客人需求而定。

客控智能照明,通过照度感应器与各灯光控制器的相互配套使用,将客房照度调节至最舒适状态并最大限度为酒店节能。

防盗监控及门框门磁、衣柜门磁、保险柜门磁与客控系统连接,如果在设定时间内门关异常,客控系统将发出警报提醒客人注意财产安全。

(2) 面板系统:智能控制、以客为尊。进门面板、卫生间面板、床头面板、智能门口显示器面板多采用智能控制、触屏设置,方便客人使用。

(3) 灯控系统:组合灵活、按需调节。不同主题空间采用不同的灯光环境,宴会厅灯光氛围可根据需求调节为富丽堂皇型或庄重典雅型;大堂吧是宾客休憩的场所之一,灯光氛围梦幻迷离;餐厅灯光温馨舒适;咖啡厅灯光则浪漫休闲;泳池康体区灯光活泼动感。总之,各类灯光环境随空间需求而变。

3. 中国香港奕居智慧酒店

奕居智慧酒店由建筑师傅厚民倾力设计而成,充分考虑到幽静居住之感,遵循“少即是多”的减法原则,摒弃一切不必要的浪费和花哨,却又不失奢华感受。通过特定的笔记本电脑,酒店工作人员可以随时随地为客人办理电子化入住登记。而客人可通过客房内的电视进行退房,并将账单及资料发送至客人的电子邮箱。客人轻触 iPad 显示屏,多元化的信息接踵而来,酒店介绍、送餐服务、本地旅游资讯、天气情况等都可轻松获得。

4. “网红”深坑酒店

以“世界海拔最低的五星级酒店”著称的“深坑酒店”(上海佘山世茂洲际酒店),位于上海市松江佘山国家旅游度假区的天马山深坑内,海拔负 88 米,是于采石坑内建成的自然生

态酒店。酒店遵循自然环境,一反向天空发展的传统建筑理念,下探地表 88 米开拓建筑空间,依附深坑崖壁而建,是世界首个建造在废石坑内的自然生态酒店,被美国国家地理誉为“世界建筑奇迹”。

酒店一开始营业就受到消费者的追捧。除了深入地下 88 米带来的视觉冲击,深坑酒店与微信支付战略合作,也宣告着智慧酒店正在加速到来。打开微信,搜索“世茂深坑”,可以发现合作双方用一个小程序,串起了酒店预订、入住、休闲、娱乐、离店的全方位体验。客人在抵达酒店前,可以用手机完成房间预订、预入住,抵达酒店核验身份证后,30 秒即可刷脸登记、完成入住,相当于每一位客人都有一个“专属”酒店前台。

没有前台协助,客人自助入住;没有房卡,手机就能打开房门;刷脸吃早餐;通过小程序调节灯光、空调、窗帘等设施……这些场景不是科幻片中关于未来的想象,而是已经在上海佘山世茂洲际酒店落地,成为上海新晋的“打卡之地”。世茂洲际酒店除了拥有 41 项专利之外,还被打造成一座智慧酒店。

客人达到房间后,只需要在小程序中点一下,房门就能自动打开。同时,微信小程序还集成了客房服务、房间智控等功能。客人甚至可以在抵达房间前,就通过手机完成设定空调温度、打开窗帘、调整灯光等工作。同时,呼叫客房服务等个性化的服务内容也可以通过小程序进行。客人在退房时,还可以提前登记开票信息,预约开具发票,进一步缩短客人退房离店的时间。

每个房间配备的智能带屏音箱也接入了酒店服务中心和客房系统,除了智能音箱都具备的信息查询、影音娱乐等功能外,还可以实现语音操控房间设施、语音呼唤酒店服务等。同时在酒店大堂内,还配有人脸识别系统。

酒店客房全部配备一位“智能管家”——小度在家(酒店版)智能音箱。这是百度携手世茂打造的奢华酒店智慧化新样板。随着 AI 助手在酒店客房的全面铺开,未来智慧酒店似乎已触手可及。在小度智慧客房,来宾只需轻唤一声小度,即可随时与 AI 互动,享受客房内的智能酒店体验。

进入智能化客房,一眼望去,除了床头柜上多了一个带屏智能音箱,和普通客房并无二致。这款音箱在硬件上与针对家庭场景设计的“小度在家”相比更为小巧,并针对酒店场景进行了优化。据介绍,这款产品 5 米内唤醒率高达 98.5%,并能准确识别语音,在客房的各个角落,宾客都可以轻松唤醒并与之对话。为了保护客人隐私安全,智能音箱特意去除了专为视频通话和儿童设计的摄像头,设备在未本地唤醒时云端不会接收任何语音请求。同时,客人退房后,设备将自动重置,清除用户使用记录。

智慧酒店把酒店员工从低效、烦琐的工作中解放出来,可以投入更多精力为顾客提供更有温度的服务。同时,对酒店来说,智慧酒店也可以强化自身直销渠道。顾客的信息可以与微信公众号打通,让酒店通过微信公众号直接触达自己的客户。

如今随着经济和科技的不断发展,酒店利用信息化系统和设备打造智能化,让智慧酒店的发展更贴近目标。智慧酒店的发展就是数字化和智能化的技术概念,是信息化程度带来信息和服务的便捷化,带来更多的交互性,在一定程度上节约了人工,提高了工作效率和管理水平,提升了宾客体验。如今的智慧酒店在科技的努力下,已经呈现了比较理想的应用场景。

(1) 客人通过携程、飞猪等 OTA 平台、酒店官网、酒店微信小程序、酒店微信公众号等



平台进行下单,并可直接支付相关费用。

(2) 客人到酒店后,可在大厅酒店自助机上办理入住、选房,退房、现场订房、续住等都可通过自助机完成,利用人脸识别、身份证验证等技术完成安全对接。

(3) 客人到房间后可用 iPad、微信等移动端对客房窗帘、电视、空调、灯光、门锁、空气净化器等进行智能化的控制,并且也有传统的面板控制方式,只不过是弱电操作,按键体验更舒适。

(4) 客人和酒店的交互可以通过微信、电视、电话等直接交流,方式更加多元化,满足不同客人的需求。

(三) 智慧酒店的特点

在智慧酒店发展过程中,不同的酒店企业结合自身资金实力、管理模式、发展理念,采取不同的建设模式。

1. 立足智慧服务,改善客户体验

通过设立入住和退房自助办理体系、设计客房智能服务系统、引入智能机器人服务、创新员工对客服务等手段,简化住宿流程,促使酒店产品服务智慧化。例如,君澜酒店集团联合携程推出 720°在线选房、30 秒刷脸入住酒店、在线选房、自助前台、闪住、智能客控、智能音箱、行李寄送等服务举措。

2. 聚焦智慧管理,整合内部资源

通过构建酒店智慧化管理平台,实行酒店财务管理、能效管理、人力资源管理一体化。以华住集团为例,其设有自己的 IT 部门自主研发 PMS(酒店管理系统)、易系列产品、智能收益管理系统等,以此管理旗下 18 个酒店品牌和 4 000 多家酒店。

3. 着力智慧营销,提升获客能力

通过与旅游在线服务商合作、开发虚拟服务体验网站、开展新媒体营销等方式,迅速、灵活响应顾客需求,实现酒店对外营销智慧化。如万豪酒店与腾讯合作的酒店“全场景智慧营销”项目,通过大数据匹配、LBS(地理位置服务)、内容植入等技术手段,为酒店的品牌推广、潜在客户挖掘及预订引导赋能。

4. 构建智慧建筑,营造舒适环境

以酒店建筑为平台,利用互联网、物联网、智能家居、人工智能等新技术,打造酒店设备、办公自动化及通信网络系统,向顾客提供安全、高效、舒适、便利的住宿环境。

随着网络技术和移动互联网的普及,智慧酒店不再拘泥于硬件建设,而是转向思维的智慧化方向。除了建设智能化基础设施,同时还注重对客营销、去中心化的管理流程、个性化体验等方面的深度建设。在酒店智慧化建设浪潮下,酒店企业和连锁酒店注重数字化运营,并将线上服务和线下体验结合,促进智慧酒店的发展。未来智慧酒店将进行产业链的改造,实现规模化和规范化,以此推进智慧旅游整体水平的发展。

三、智慧酒店发展的优势、不足及对策

随着智慧酒店的不断发展,新生代酒店开始采用各种智能化技术装点酒店,这是社会进步及酒店业市场发展的必然趋势;然而,现阶段作为智慧酒店的萌芽时代,智慧酒店的开发

在具备节能、环保等多项优势的同时,也存在一定的发展瓶颈,以下是对智慧酒店发展的分析和总结。

(一) 智慧酒店发展的优势

1. 智能化体验

传统酒店在客人较多时往往需要排队等候人工办理入住手续;门禁卡无法识别或留在房间内、丢失;房间内设备操作复杂,面板开关不计其数等,这样会大大降低入住体验。在智慧酒店,客人可在自助值机处快速办理入住、续租、退房等手续。入住时,客人还可以获得智能门禁的密码和二维码,确保快速安全地进入房间。

智慧酒店拥有一套完善的智能化体系,能够带给客户更加智能化的体验。例如,连接到手机上的“猫眼”通过手机屏幕就能够显示门外的画面,或者实现酒店的自助订房、身份识别、智能温控系统等方方面面。

2. 人性化服务

各种智慧化科技运用的目的就是方便客人,智慧酒店的人性化建设,需要从提供人性化的酒店设施、经营管理、酒店服务等多方面入手,以高科技为依托,在信息化、智能化建设中,充分考虑住客需求。

智能房间中的智能面板、微信小程序、智能音箱可以实现对照明、智能窗帘、空调等智能设备的统一管理。智能音箱还可以与酒店管理系统对接,为客人提供量身定制的个性化服务,有效地提升客人入住酒店的服务体验。

3. 数字化运营

酒店在建设过程中,会投入大量的设备和终端,但很多客房设备长时间运行,必然会导致故障。而传统酒店设备运维工具落后,难以做到实时监控和预查设备状态,故障排除不够及时。智慧酒店可以实现酒店客房设备的可视化管理,实时监控设备状态,进行前期维护服务,快速及时处理设备问题;可以帮助酒店建立完善的运维管理流程,提高运维效率,保证酒店设备的良好运行;智能客控系统将人力从烦琐的工作中解放出来,带给客人更贴心的服务。例如,智能服务机器人既可以为客人指引方向,又能为客人送外卖,节省了酒店的人力成本,还弥补了以往在安全方面的不足。

4. 绿色化环保

绿色低碳、节能环保是智慧酒店的重要特征之一,也是酒店建设需要考虑的要点之一,如酒店的无纸化办公,水、电、暖等系统的智能调节与监控,高科技节能设备等,均在现代科技和产业发展的基础上实现节能减排。与传统酒店相比,智能酒店系统可以监控和分析房间设备和能耗,通过智能节能算法降低房间能耗。

智慧酒店通过大数据分析建立消费者画像,根据不同客人的特点提供相应的酒店服务和产品,最大化数据价值,帮助提高客人黏性。智慧酒店通过建立酒店自身的营销平台,可以在一定程度上摆脱对 OTA 平台的依赖,降低营销成本,拓展新的目标市场客户,降低成本,增加收益,提高客人体验和管理效率。智慧酒店在为客人创造舒适的生活环境的同时,实现酒店环境的节能、环保和高效运营管理,不断增强酒店自身的核心竞争力。



（二）智慧酒店发展的不足

1. 简单复制，产品趋同

由于新技术不断出现，酒店业大多缺乏善于挖掘和应用新技术的管理人员与之匹配，导致不少酒店对智慧酒店的概念依然模糊，甚至停留在装修和设备升级层面；有的酒店缺乏长远规划，试图通过简单复制，追求安装各种信息设备、系统以迎合时代技术潮流，但并不了解系统的使用条件，业务流程没有及时跟进调整，导致智慧技术、系统和设备无法发挥应有的效用。

2. 投入不足，体验不佳

受国内外经济环境和新型冠状病毒肺炎疫情的影响，近几年酒店经营面临前所未有的困境，导致酒店对产品更新、新技术应用、服务手段提升方面缺少资金支撑，投入严重不足。由于投入不到位，酒店信息系统不成体系，使用不够便捷，质量问题不断，信息化建设的改善并没有给酒店带来营收的增加或顾客体验感的明显提升。

3. 追求营销，忽视服务

不少酒店热衷于利用互联网、移动设备、微信、大数据等新技术进行品牌推广、产品营销，忽视了智慧服务才是智慧酒店建设的落脚点，是提升顾客体验、增加顾客黏性的关键所在。有的酒店在营销过程过度使用红外感应技术、定位系统和无线网络系统等技术，不注意客户隐私保护，导致客户流失。

（三）智慧酒店发展的对策

1. 科技和服务相整合，锻造品质智慧酒店

智慧酒店要以科技为表，服务为里，表里如一，才能形成“真智慧”；科技是引擎，服务是导向，两者相辅相成，缺一不可。智慧酒店建设的出发点和归宿都是提升顾客服务水平和提升酒店管理能力，而不是盲目堆砌高科技，让酒店看上去智慧。

不断丰富智慧酒店服务的内涵和外延，用智慧服务为科技注入“温度”和“质感”，让科技活起来；要深度挖掘顾客的行为习惯，洞悉顾客心意并转化为简洁的服务，把智慧服务渗透到智慧酒店建设的每一个环节当中，只有把这些技术上的创新转化为更人性化、更温馨的面对面服务，避免“科技进化、品质退化”，才能使智慧酒店保持生机和生命力。

2. 定位和整合两端并重，精准发力

（1）找准定位。智慧酒店建设的首要工作是找准定位，要充分考量酒店自身投资能力、对回报的敏感程度、客户消费能力等多方因素，扬长避短，精准发力，着眼长远差异化战略规划。要面向“千禧一代”和“新中产”等新兴群体，打造酒店社群，争夺 C 端流量，提高用户黏性，实现个性化发展。

（2）加强整合。智慧酒店要加强对系统的有效整合，充分实现各系统之间数据的互联互通，整合有效资源，为一线服务提供支持。尤其要做好移动端得到的客户信息、PMS 内的客户信息及 CRM（客户关系管理）系统中收集的客户信息，做好三者之间的有效对接，注重数据的尝试挖掘和使用，实现数据价值最大化。

3. 资金投入和人才建设两轮驱动,持续发展

(1) 做好资金投入。智慧酒店建设,前瞻性的资金投入必不可少,酒店要算好当前账,更要算好长远账。在运营过程中,酒店要坚持从实际出发,“好钢用在刀刃上”,围绕酒店特色做好资金的精准投入和效益监测,实现资金管理效益最大化。

(2) 注重人才建设。人才建设是智慧酒店持续发展的关键所在。智慧酒店建设是一个典型的跨学科、交叉领域,从业人员既要拥有酒店管理和服务相关知识,熟悉酒店日常经营与运作,又要掌握和运用相应的信息技术、数字技术和大数据方面的知识。从长远来看,智慧酒店不能依赖于购买第三方服务,而要走出一条独特的人才自主培养之路,实现“内生式发展”。酒店要着眼于培养复合型人才,制订有针对性的人才培养计划,编制符合酒店建设和发展实际的教程,使员工能充分掌握和具备实施智慧经营、提供智慧服务的相关知识和能力,不断完善智慧管理与服务体系,推动智慧酒店持续发展。

项目小结

本项目主要阐述了酒店信息化的概念,以及酒店信息化的发展阶段;同时还阐述了酒店智能化的概念,以及酒店智能化的发展阶段和发展趋势;详细介绍了智慧酒店的定义、智慧酒店的设施体系、智慧酒店内部管理系统和智慧酒店智能化管理系统;科学分析了智慧酒店的运营管理,智慧酒店的营销策略,以及智慧酒店发展的时代背景、技术背景和政策背景;具体总结了智慧酒店发展的优势和不足,国外智慧酒店的发展情况和国内智慧酒店的发展情况,以及智慧酒店发展的对策。

案例分析

智慧酒店的智能化体验

深圳宇翔酒店是一家新开的智慧酒店,从前台到客房,处处充满着时尚元素和智能化体验。客人打开房门,窗帘自动打开,欢迎音乐根据入住客人年龄自动播放,灯控系统、温度系统、交互系统等也都会根据客人需求自动调节。客人晚上用餐后再次返回入住的套房,打开房门的那一刻,窗帘会缓缓打开,让客人欣赏窗外美景。

请根据以上案例,回答以下问题。

在该智慧酒店中,客人的智能化体验存在什么问题?

项目练习

一、简答题

1. 简述酒店信息化的概念。
2. 简述酒店智能化的概念。
3. 简述智慧酒店的内涵。
4. 简述酒店信息化发展阶段。
5. 简述酒店智能化发展的四个阶段。



二、思考题

1. 智慧酒店有哪些功能?
2. 智慧酒店发展的优势有哪些?
3. 智慧酒店的不足有哪些?
4. 智慧酒店的发展对策是什么?
5. 如何通过酒店智能化和酒店信息化加速智慧酒店的发展?

三、选择题

1. 信息的属性不包括()。
A. 客观性 B. 增长性 C. 遗传性 D. 传递性
2. 酒店信息化的本质是()。
A. 企业信息化 B. 管理信息化
C. 理念信息化 D. 生产信息化
3. 我国酒店智能化始于()。
A. 21 世纪初 B. 20 世纪七八十年代
C. 20 世纪 90 年代 D. 20 世纪末

四、运用能力训练

训练目的:实际体验与认识酒店数字化运营,了解智慧酒店的管理与服务。

内容与要求如下。

- (1) 把学生分为若干个小组,每个小组 5~10 人;
- (2) 每组参观一家当地的智慧酒店;
- (3) 了解该智慧酒店数字化运营和管理的情况;
- (4) 分析该智慧酒店数字化运营和管理的优点;
- (5) 由教师点评总结。