

DOI:10.19905/j.cnki.syjj1982.2022.04.001

数字化时代下酒店业与高职酒店管理专业的发展策略探索

李晓松

(黑龙江职业学院(黑龙江省经济管理干部学院), 黑龙江 哈尔滨 150010)

[摘要] 随着互联网技术的快速发展,新技术、新事物层出不穷,中国酒店业正面临着巨大的挑战和机遇。我国酒店业与其他行业相比信息技术起步相对较晚,数字化、智能化已是大势所需,疫情的出现促使酒店业要加快脚步完成数字化转型。针对数字化时代背景下酒店业及高职酒店管理专业发展策略进行探索,提出了在新时代、新职业背景下的发展策略。

[关键词] 数字化;酒店业;酒店管理;发展

[中图分类号] F470

[文献标识码] A

[文章编号] 1009-6043(2022)04-0194-03

信息化技术飞速发展,在人工智能、大数据、云计算等新型技术推动下,我国的商业形态正在向数字化的方向发展。酒店业是劳动密集型行业的代表,在数字化转型的浪潮中相对发展比较缓慢。新冠肺炎疫情以来,酒店业受到了很大冲击,成为受损最严重的行业之一。中国饭店协会发布的报告显示,2020年前两个月,酒店和民宿类等住宿企业营业额损失超过670亿元,租赁式公寓损失约为7亿元。越来越多的酒店人意识到数字化转型对于酒店发展的重要性。针对这些问题,数字化无疑是酒店业破茧成蝶的一次机遇。数字化时代,一切皆数据,没有数据的收集和分析,就无法更好的提高工作效率,无法适应时代的发展;没有分析、处理数据的相关人才,酒店业就不会在末来具备竞争力。因此,酒店业数字化运营势在必行,而酒店职业教育作为酒店业的后备人才库也要及时跟上脚步,尽快完成酒店数字化运营的教学改革。

一、数字化时代下酒店业的发展策略

酒店数字化转型应当是从多维度、多方向同步进行的。一方面数字化有利于降低成本,提高营业收入,另一方面可以改善用户体验,提高客户忠诚度。总体来看,如果酒店数字化转型成功,可以大大提升其在市场当中的竞争力。数字化时代下酒店业的发展策略应当注重以下几个方面:

(一) 数字化营销与数字化管理共同发展

金陵酒店集团朱明生观察到,一些规模较大的酒店集团在数字化建设或者转型当中进入了一个误区——重营销、轻管理。“这些集团决策者认为,数字化转型的投入金额较大,在预算有限的情况下,钱要花在‘刀刃’上。于是,他们会构建会员管理系统、线上商城这些能够直接带来经济效益的系统。但是,他们往往忽略了管理能够给企

业带来多少效益。每个企业内部都有30%左右的成本费用是可以被降低、被减少的,运用数字化技术提高管理效率与数字化营销是同样重要的,不容忽视。”近几年众多企业出现了“用工荒”的现象,在酒店行业尤为明显。在中瑞酒店管理职业学院酒店业研究中心发布的《中国酒店人力资源调查报告(2021)》总结酒店行业人员各项综合数据后,有这样一段表述,“梳理酒店在人力资源方面遇到的挑战,排名前五的是:招聘难度大,应聘人员减少;人工成本占比高,有效控制人工成本难度大;人才流失率高,流动性大;岗位需求受疫情影响,变化大,人、岗很难匹配;酒店营收降低带来的人力成本控制难题。”酒店数字化运营不仅仅只是运用大数据来提高营销收益,通过数字化、信息化管理平台将传统酒店人管理人转型为人管理平台,可以有效降低人力成本,解决“用工荒”的问题。开元酒店集团人力资源管理中心总经理周婷介绍,今年6月份开元进行了组织架构的重新调整,数字化已经渗透进了人才管理体系。在开元人才发展数字化模型中,分为三个支柱模块,一是HR(人力资源)战略体系,以集团的人力资源中心为主导,负责整个集团的人才发展,以及人才盘点、人才预测及人才获取等方面的工作。二是开元酒店集团自有的人事信息系统,主要负责日常行政事务以及人事信息流程等。三是通过对酒店业务端的支持和联动,进行数据分析,做出预判^[2]。开元酒店集团人资管理数字化平台包括数字筛选系统、数字化学习培训与实践的评估和评价系统、数字化多维标签人才库和数字化的委派系统,从人才选拔到人才管理评估再到后备人才管理全都囊括。数字化的介入,让酒店人才管理变得条理更加清晰

(二) 智慧酒店是酒店提高竞争力、降低成本的有效手段

智能化、自动化、在线化、无人化将成为转型的必然

[作者简介] 李晓松(1984-),女,黑龙江哈尔滨人,酒店管理与数字化运营专业专业带头人,副教授,硕士,研究方向:酒店管理。

趋势。客人从最初的前台办理入住,到现在的“1秒”入住、刷脸入住,只需要安装一套智慧入住即可实现。除此之外智慧照明系统、智慧客控系统、智慧存取行李系统等都将大大改变传统酒店的经营管理模式。

酒店往往有大量的照明需求,如酒的店大堂、客房、公共区域、宴会厅、多功能厅、餐厅、会议室、酒吧、SPA、娱乐设施等。多数区域都在不同的时间、不同的环境和不同使用情况下需要进行明暗的调节,以往传统酒店都是以人工操作为主,增加了人力成本和时间成本。并且,大型高星级酒店一般照明能够约占整座建筑物能耗的30%。因此,拥有一套智慧照明系统是未来酒店业发展中可选择的转变之一。智慧照明系统可以根据使用场景的不同,对各区域照明系统进行预先的设定,配置网络时钟芯片还可以根据提前设置好的时间自行调节光照效果,系统预设大堂灯光场景。可用于大堂迎宾场合比如节日模式、舞会模式、会议模式等,一键切换,可以更加灵活便捷的控制灯光效果。与传统酒店相比,它还具备节能模式,与动静传感器、光线传感器结合,做到人来灯亮,人走灯灭,减少照明用电能耗,每年大约能够节电20%-50%。同时也可以减少二氧化碳的排放情况。

对于房间数量较多的酒店,想要全方位满足各类客户的需求,提供更加个性化、专业化的服务是酒店品质的重要体现,而应用智慧客控系统,不仅可以让客户感受到便捷性、科技性、趣味性,也可以让客房设备时时在线,形成运营、维护一体的数字化管理方式。酒店客人可以轻松通过智能电视、智能音箱、微信小程序、PAD等实现酒店空调、窗帘、照明等设备的智能控制应用。或者可以通过智能语音芯片声控客房的设施设备,直接联络客房服务、酒店员工,进行在线化客需服务交互与管理。酒店管理人员则可以通过系统中的监控软件,对酒店能耗进行实时监测,对数据进行统一分析,提升管理效率,降低运营成本。与传统酒店的场景对比,减少重复性咨询工作:通过AI语音机器人可完成近80%基础性咨询问题答复;提升客人需求的响应效率:服务进程可跟踪;提升检修效率:通过系统监测,可以将故障设施、设备信息传送到工程人员。并且可以通过数据的收集,分析出故障原因及频率,及时提出整改措施。

本文以昆明维昇望湖宾馆为例,介绍智慧酒店应用为酒店带来的实际改变,昆明维昇望湖宾馆于2019年5月开业,位于碧波荡漾的滇池之畔,与巍峨秀丽的西山隔海相望。每年冬春,成千上万只来自俄罗斯西伯利亚的红嘴鸥集中在此与游人嬉戏翔翔,可谓身处春城昆明的福天宝地之中。望湖宾馆现有153间客房,并拥有全透光式大堂和完备的服务设施。设有宴会厅、自助餐厅、酒水吧、名牌运动用品专卖店等完备服务设施,还拥有网球中心(71片网球场)、羽毛球馆(25片球场)、66保龄球馆(66条球道)、温泉游泳馆、足球训练基地(70块足球场)、综合球类馆、健身馆、壁球馆以及乒乓球、桌球、沙弧球、飞镖、气悬球等一流的场馆设施。酒店采用智慧酒店运营模式通过智能软件服务,将刷脸、自动化、数字化、人感技术融

入到店和离店间的全过程,见下表。

智慧全场景酒店方案——携住科技	
住前环节	自助入住机、刷脸开门、远程微信客控、语音客房、智能魔方客控组成的自动化服务体验。
住中环节	亲切欢迎语、AI智能管家,声控客房窗帘、灯光、电视、空调,智能情景模式,智能客需服务以及特色的数字化配套设备。
住后环节	预约开票、微信退房。
通过上述硬件设备,与软件管理系统一起,组成用户24小时住店数字化体验。	

案例中智慧酒店的增效情况,从以下两个方面收到了反馈信息。

1. 人效的提升情况

(1) 释放前厅人力:酒店大堂原来需要迎宾岗位3人,能过自助入住机与刷脸开门(省去房卡)的使用后,节约了1个人力。

(2) 减少客房管理风险:刷脸进门,在线管理,避免酒店内部人员飞房。

(3) 减少前台工作量:自动化入住、客需处理、客户咨询、退房服务,减少用户前台排队情况。

(4) 减少重复性咨询工作:通过AI语音管家可完成近80%基础性咨询问题答复。

(5) 提升客需响应效率:客需按在岗在位直接传达,服务进程可跟踪。

(6) 提升检修效率:通过设备自检,将故障设施、将故障设施、设备信息第一时间传送到工程人员,先于客人发现问题。

2. 客户体验

智能客房带来的新奇、舒适体验,在吸引年轻客人的同时频频受到好评。酒店OTA评分4.8分,其中智能化与科技等关键词多次被提及,入住率提升显著。客户评价选取:“观湖的最佳位置,停车方便,智能系统非常方便。”“房间门刷脸很高科技,省去带门卡的蹩脚。”智慧酒店为酒店做到开源节流、提质增效。引领酒店行业拥抱智能科技。

二、数字化时代下高职酒店管理专业的发展对策

酒店管理专业数字化升级就是对接数字旅游时代的新职业岗位群,对接行业新的人才要求,以信息技术+升级传统专业,重构专业和课程体系,并使用新一代信息技术与教育教学有机融合,推动教师、教材和教法数字化改革。高职酒店管理专业学生作为酒店业人才后备力量,要紧跟酒店业转型的脚步,为酒店业源源不断的输送人才。保障酒店业的可持续发展。酒店业对人才的需求是高职酒店管理专业人才培养的方向标。2021年3月,教育部印发了《职业教育专业目录(2021年)》,把高职“酒店管理专业”更名为“酒店管理与数字化运营专业”,这是酒店管理专业创立以来首次更名,是酒店职业教育与数字化、智能化时代的呼应。

对于高职酒店管理专业来讲,数字化运营的产生是不是会取代了学生们的工作呢,其实不然。时代在进步,行业在进步,作为酒店管理专业的学生和教师也要与时俱进,在专业转型过程中思考如何重新进行专业定位,人才培养方案的改革、课程的改革、新教材的编写、如何建

设新实训室、师资的提升以及新的教学方法等问题,并用新技术赋能新专业。因此酒店管理专业的转型主要应当从以下几个方面进行:

(一) 师资建设

专业转型需要组建高水平教师教学创新团队。现阶段,许多的教师对酒店管理数字化转型还没有接纳,甚至有部分教师表示怀疑或排斥。这是改革的必经之路,需要时间和过程。这种情况下,可以通过培训、交流学习等方式提升师资水平,加深教师对酒店数字化的了解,感受数字化带给酒店业的变化,鼓励教师进行酒店数字化转型的科研工作,增强对酒店数字化的深入了解。推进学院、教师、教材的改革。使教师能够理解开展数字化升级的原因。为行业未来和学生的职业发展做好准备,为酒店业培养既掌握运营知识,又具有数字化思维和数据分析能力,并具有信息化工具运用能力的复合型人才。

(二) 课程建设

以酒店管理与数字化运营的课程建设带动酒店管理专业结构调整优化和内涵提升,用新理论、新知识、新技术更新教学内容,助力高等院校调整专业培养目标和建设重点,优化人才培养方案。在改革初期可以从课程建设入手,在原来的核心课程中加入岗位使用信息化、数字化工具进行工作的操作规范及原理,同时将课程名称进行调整,例如《客房实务》可更名为《智慧客房》,以加深学生对数字化的意识。增加关于数字化的专业课程。例如:《酒店收益营销与数据分析》、《数字化运营概论》、《大数据与客户关系管理》等等。

(三) 教材建设

构建数字化教材是酒店管理专业数字化转型的重要环节。教材形式宜采用活页式教材和立体化教材,线上线下共同开发。理念新颖,介绍关于 5G、云计算、大数据等新技术在酒店业经营与管理过程中的应用与创新实践。内容要在大量企业调研基础上,将行业的实践上升到理论高度,收集企业案例,借鉴企业在数字化转型

中的成功或失败经验进行教学。教材中可以设计趣味性较强与学生互动的教学活动,同时要注重教学思政的自然融入。

(四) 实训室建设

实训室是酒店管理专业数字化转型的硬件基础。良好的实训条件可以给教师和学生创造优越的环境,增加更好的学习体验。《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业实训教学条件建设标准(征求意见稿)》在实训教学场所方面,相比较之前的酒店管理专业实训教学条件建设标准,新增了“前厅及数字化服务实训室”、“客房与智慧服务实训室”、“数字化营销实训室”和“酒店数字化运营实训室”。对于中餐、西餐、调酒侍酒、茶艺、咖啡制作,也提出了虚拟仿真实训室的建设标准。建设智慧教学系统是酒店管理专业向数字化转型的基础,建设在线销售管理平台、数字化运营平台、数字营销游戏,客户关系管理学习平台,虚拟仿真微信公众号和微信小程序。在硬件设备上,可以增加 3D 传感器、高清摄像机、云服务器、WIFI 无线接入器、多屏黑板等,提升学生探究素养和信息素养,加快数字化进程。

酒店业数字化势在必行,而作为一个新型专业,酒店管理与数字化运营专业符合行业发展趋势和需求,有利于酒店业未来人才的培养。行业与职业教育携手共进,互相支持,是推动数字化转型的有效途径。

[参考文献]

- [1] 酒店数字化场景应用案例精选集[Z]. 中国饭店协会、北京第二外国语学院.
- [2] 王玮. 用工年年成难题酒店寻找突破口[N]. 中国旅游报, 2021-12-16(005).
- [3] 曲秀梅. 数字化背景下我国酒店业的发展策略[J]. 吉林工商学院学报, 2018, 34(4): 60-62.
- [4] 王玮. 数字化转型助力酒店“破茧成蝶”[N]. 中国旅游报, 2021-10-28(005).

[责任编辑:潘洪志]

(上接第 70 页)

1999, 25(4):369-84.

[2] Chernev A. Decision focus and consumer choice among assortments[J]. Journal of Consumer Research, 2006, 33(1): 50-59.

[3] Park D H, Lee J, Han I. The Effect of On-Line Consumer Reviews on Consumer Purchasing Intention: The Moderating Role of Involvement [J]. International Journal of Electronic Commerce, 2007, 11(4):125-148.

[4] Mosteller, Jill Renee. Online product information load: impact on maximizers and satisficers within a choice context. Marketing Dissertation for Doctor of Philosophy in Georgia State University 2007.

[5] Maria Sicilia, Salvador Ruiz. The effects of the amount of information on cognitive responses in online purchasing

tasks [J]. Electronic Commerce Research and Applications, 2009,9(2).

[6] Lucian, R. Digital Overload: The Effects of The Large Amounts Information When Purchasing Online. Journal Of Internet Barking & Commerce, 2014,19(2),1-18.

[7] 陈涛, 谢丽莎. 在线评论文本信息质量等级的测量探析——基于模糊综合评价法[J]. 科技创业月刊, 2012, 25(7): 50-52.

[8] 王胤丰. 信息过载对消费者在线决策满意度的影响研究[D]. 北京邮电大学, 2017.

[9] 郑江宁, 张迎春. 影响游客购物体验因素分析及提升对策[J]. 经济论坛, 2010(3): 158-160.

[10] 温忠麟, 叶宝娟. 中介效应分析: 方法和模型发展[J]. 心理科学进展, 2014, 22(5): 731-745. <http://www.cnki.net>

[责任编辑:赵磊]