

浅析当前国内酒店信息化建设的现状及问题

刘佑华

(长沙职业技术学院, 湖南长沙 410127)

摘要: 智慧酒店建设是当前酒店领域中的热点话题, 随着技术壁垒逐渐降低, 酒店信息化进入门槛也在逐渐降低, 本文围绕国内酒店信息化建设现状展开, 针对酒店信息化建设中存在的一些问题进行了探讨。

关键词: 酒店信息化; 系统; 问题

一、智慧酒店的内涵

2008年, IBM公司首次提出了“智慧酒店(smart hotel)”这一名词。随着信息技术的不断发展, 国内外学者和行业专家对酒店信息化的研究逐渐深入。相关行业管理者也对智慧酒店做出了定义: 国家旅游局发布的《饭店智能化建设与服务指南》中指出, 智能化酒店是指整合现代信息技术, 提升服务体验, 降低能耗, 打造节能高效、绿色低碳、安全舒适的新一代酒店。综合现有研究, 智慧酒店就是利用先进信息技术, 整合酒店拥有的各种资源, 以达到提升服务品质和管理水平的新型饭店建设模式。

二、酒店信息化建设成果可圈可点

随着信息技术的发展, 各种技术的进入壁垒逐渐变得薄弱, 酒店信息化建设门槛也正变得越来越低。酒店信息化是一个庞大的体系工程, 当前国内各大酒店信息化建设的方向主要有以下几种:

(一) 酒店营销手段信息化与智慧化

传统营销过程中, 由于酒店产品本身的一些特殊属性: 如生产消费同时性、质量不稳定、消费的异地性等, 使得酒店营销部门很难对普通消费者施加影响。技术的演进给酒店带来了新的机会, 大数据、云计算使酒店有了主动接触大范围消费者的机会, 传统酒店营销方式迎来了智慧化的变革。

1. 搜索引擎营销

信息化时代酒店消费者搜索酒店信息的主要工具是各类搜索引擎和各专业网站搜索。这是消费者寻找信息的阶段, 酒店信息化营销要做的第一件事情是出现在潜在消费者的视野当中。通过搜索引擎优化、竞价排名、付费收录等方式提升排名, 获得良好的搜索结果是酒店常用的方法。

2. 第三方平台

当前我国大部分酒店消费者搜索酒店主要采用的第三方平台包括携程、艺龙、去哪儿、同程、途牛、飞猪、美团等。关注酒店在这些平台上的表现就显得尤为重要, 虽然双方合作在当前出现了各种问题, 酒店特别是单体酒店离不开OTA是当前不争的事实, 如何在现有情况下做到最好是酒店必须思考的问题。

3. 酒店自建平台

技术进步给酒店带来了红利, 酒店通过各种自建平台实现智慧化营销的成本也越来越低。门户网站、App、微博、微信等方式也非常受到酒店的欢迎。这些方式给了酒店实施精确点对点营销的可能。

互联网时代当下最火的就是小程序, 关注酒店微信公众号里面有优惠券卡券活动, 微信订房是一种新型的酒店消费模式。可以微信预定直接入住, 避开前台, 这样可以帮助酒店吸引消费者入住酒店, 让顾客有良好的用户体验, 给消费者一次回头的理由。对于酒店方来说, 利用酒店微信订房可以降低酒店方的房间空置率, 可以查看实时房态, 为顾客培养了微信预定的消费习惯, 为酒店建立强大的客户存量, 在无形中建立一笔消费者数据无形资产。

(二) 酒店内部管理系统信息化程度越来越高

1. 房务系统的信息化

前厅部和客房部是酒店最核心的部门。在酒店信息化建设过程中, 最先得到改变的是酒店的房务系统。主要有两个方面的变化:

一是核心流程的信息化升级。通过丰富的接口系统实现第三方平台与酒店信息的互通。例如, 以前客人在第三方平台完成的订单, 需要预订部工作人员手工输入到酒店PMS管理系统中。而现在, 酒店确认过的订单可以直接进入酒店PMS管理系统, 极大地减少了预订部员工的工作量。以前, 客房部员工清洁客房后需要电话报客房服务中心更改房态, 现在客房员工只需轻松地按几个按钮, 客房状态就能实时改变。与支付宝的信用平台结合, 大部分使用飞猪平台预订的客人享受到了免查房待遇。房务系统的信息化与数字化使得酒店核心业务的效率大大提升。

二是信息化范围的扩展。房务系统信息化的触角衍生到了更多的环节, 基于RFID技术的VIP客人自动识别系统, 使前台员工可以轻松地识别重要客人。智慧客房系统进一步加强了客房的能耗管理, 同时可以更为精确地分析客人行为, 为针对性地提升服务品质提供了可能。另外, 许多酒店在照明、安防、影音娱乐、环境控制等多方面都实现了智慧化的变革。

2. 餐饮系统的信息化

基于信息化手段的餐饮管理变革已经衍生到了各个方面。在点菜方式上,杭州黄龙饭店开创了使用 iPad 平台点菜的先河。在当时,这套系统的作用不仅是点菜,甚至可以深度挖掘出菜品介绍、原材料产地实景浏览等附加功能。微信点菜平台,提升了餐饮服务人员的工作效率。在前后厨衔接及后厨管理方面,实时出单,库存控制系统使信息的准确性和出菜效率大大提升。智慧化的库存控制可以大量减少酒店资金的占用和原料的浪费。通过对后台餐饮数据的深度挖掘,如分析各类菜品的点单率、利润率等,管理者在做出各种决策时就能够做到有据可依。2017年10月杭州的云栖大会上,由蚂蚁金服,口碑与支付宝共同打造的“无人餐厅”的亮相,预示着新一轮的智慧餐饮管理变革即将开始。

3. 智慧化的内部管理系统

酒店各类工作都在进入系统化管理的流程,这里面包括收益管理系统、ERP系统、PMS系统、CRM系统、安全管理系统等。智慧化的内部管理系统可以帮助酒店实现各种经营数据分析:精确控制房价,提高收益;减员增效;节能减排;酒店信息化建设通过各种系统的整合,能够对酒店拥有的各种资源进行更为合理的调配,提升运营效率。如收益管理,相关系统可以实现对过往房价数据的精确分析,帮助酒店确定最为合理的房价,并作出相关预测。

(三) 宾客体验的信息化

宾客体验的信息化围绕宾客与酒店接触的全过程展开,在各个方面提升服务的信息化含量。预订阶段可以通过手机 App 选择楼层、方向、房型,可以实时看到自己将要入住的房间,精确了解可以入住的时间。登记过程中,系统自动分辨客人的等级,根据需要完成各种服务。进入客房区域,导航系统通过各种指示引导客人到达房间。客人可以使用手机终端打开房间。进入房间后,客人可以通过手机或 iPad 控制房间各种硬件设备,同时,房间信息化也可以记录下客人的各种喜好以便后期提供针对性服务。退房时,不管旅游者在店内、还是在外,用手机支付就实现退房功能。最后,酒店信息化把收集的各种客人信息计入数据库建立客史,为营销工作和下次服务提供准备。新的服务理念和方式正在不断涌现,要求我们的酒店从业者能够跟上时代发展的脚步。

三、酒店信息化建设存在的问题

(一) 人才队伍建设问题

人才队伍建设是酒店信息化建设面对的第一项问题,这是一个典型的交叉领域,需要管理者既懂得酒店管理和服务相关知识,又了解信息技术,大数据方面的知识。这一类人才在社会上比较稀缺。技术专家只懂如何实现这项技术,对这项技术是否能够提升酒店宾客体验实际上并没有很深的概念。酒店管理者的弱点在于对当前先进技术的不了解,酒店信息化建设,需要酒店管理者

基于服务和管理提出需求,再依靠相关技术公司来实现。这是一个需要双方紧密合作的领域。有些酒店把酒店信息化工作完全交给第三方技术公司的做法是不恰当的。

(二) 系统整合问题

当前市场上有非常多的围绕酒店信息化建设的产品提供方,许多酒店对智慧化建设缺乏长远规划。没有结合市场环境和自身需求对各种智慧化产品做出选择和规划,导致酒店信息化建设成为无效的系统堆砌。这里面主要有两类问题,一是缺乏系统的有效整合,系统之间数据无法实现互通。比如微信端得到的客户信息无法直接并入酒店 PMS,还需要人工二次输入,无端增加了员工的工作量。CRM 系统中收集的客户信息无法与酒店内部 PMS 实现对接,客户数据收集了不少,没有办法转化成为直接的有效资源为一线服务提供支持。二是缺乏对数据的深度挖掘和使用,大量的系统仅停留在表面的数据收集和记录上,并没有对这些数据进行深入的分析,数据的价值没有实现最大化。

(三) 导向问题

酒店信息化建设的导向应该是切实提升顾客服务水平和提升酒店管理能力,不是让整个酒店“看起来”更智能一些,有时反而影响到正常的对客服务和管理。比如有些酒店建设了智能窗帘,但是客人的习惯还是用手去拉,结果导致大量的智能窗帘在投入使用没多久就损坏掉。智慧客房的很多设备,需要宾客付出大量的学习成本,反而使宾客无法使用或是需要不断地求助于客房服务中心,这些其实都是既影响了宾客体验,又增加了员工的工作量。所以,导向问题十分重要,需要酒店管理方深度挖掘客人的行为习惯,明确在酒店信息化建设过程中,哪些工作是应该做的。

四、结语

酒店信息化成为酒店业发展的必然趋势,伴随着时代的发展,越来越多的先进技术被酒店所运用,酒店信息化的发展趋势比较乐观。虽然国内酒店信息化建设已经有十多年的时间,但相对于效果和规模,目前总体水平十分有限。本文通过分析国内酒店信息化的建设现状,分析酒店信息化发展过程中存在的问题,探讨酒店信息化特征,研究酒店信息化创建发展的价值与方向,试图提出一些酒店信息化建设中的建议以供参考。

参考文献:

- [1] 吴宏业.智慧酒店运营系统的构建[D].昆明:云南大学,2016(5).
- [2] 钟艳,高建飞.国内智慧酒店建设问题及对策探讨[J].商业经济研究,2017,18(No.310):176-180.
- [3] 骆王丽.智慧酒店建设中存在的问题与解决对策研究[J].旅游纵览(下半月),2016(01):92-93.