

互联网环境下酒店管理系统的特征及发展前景

詹贺凯¹ 李宗洪² 通讯作者

(1. 澳门城市大学国际旅游与管理学院 澳门 999078; 2. 北京师范大学珠海分校 广东 珠海 519000)

【摘要】进入新世纪以来,互联网信息技术带来人们生活工作方方面面的巨大变革,互联网环境的全面普及覆盖,让人们能通过智能手机、平板电脑等终端设备随时随地登录互联网,实现需要的通信、社交和娱乐、办公等功能。酒店行业积极适应互联网环境的不断发展,利用信息技术促进酒店管理系统的优化更新,让用户能享受到更加便捷、高质量的酒店服务,促进了酒店服务品质进一步提升。本文首先对酒店管理系统的功能和应用互联网技术的优势进行分析,对互联网环境下的酒店管理系统技术优升级和主要特征进行讨论,之后提出了酒店管理系统如何适应互联网发展需要实现优化发展的路径。

【关键词】互联网;酒店管理系统;特征;发展前景

互联网依托智能终端设备的普及,渗透到日常的购物、餐饮、旅游、出行等各种工作生活需要中。酒店行业也乘着互联网的不断发展创新变革酒店管理模式和方法,促进酒店管理迈上互联网信息化发展的轨道。酒店通过互联网的信息化功能将传统服务功能升级优化,让酒店用户不再局限于一定区域才能享受到酒店相关服务,不仅提升了酒店形象也促进了酒店经济效益提高,树立了酒店行业的互联网形象。本文对酒店管理系统进行分析,对互联网环境下的酒店管理系统的技术优势和主要特征进行讨论,并提出了酒店管理系统适应互联网发展需要持续发展的方向。

1 互联网环境下酒店管理系统优化升级的重要意义

1.1 增强酒店管理的规范化

酒店管理涉及为实现用户在酒店的就餐、住宿、娱乐和办公等各种需要的管理,包含客房清扫、房源安排、客户订单等种类繁多、管理程序各不相同的管理内容,导致酒店管理相比其他企业管理内容更加复杂和繁琐。引入互联网环境后,酒店管理系统能进入到信息化轨道,实现对全部酒店管理资源的整合,利用模块化管理,不断规范不同管理内容的执行标准,减少管理过程中的人为失误,提高管理信息准确性;能在完成酒店管理目标的同时有效控制人工成本支出,为酒店管理奠定重要的数据信息基础。

1.2 提升酒店管理的工作效能

酒店管理的复杂性主要体现在管理数据信息的种类多、数量多,比较繁杂,比如客户的房间订单、酒店现有房源情况等。传统的纸质管理、电子化管理虽然能实现对管理数据的登记记录,但是无法实现对数据的快速查找、动态掌控。在互联网环境下的酒店管理系统,借助互联网的互联互通功能,能让传统酒店管理的数据信息全部存储于网络中,借助数据库、云计算等先进技术,实现对管理数据信息的科学化管理,不仅节约酒店管理人员的工作时间,也让客户的满意度不断提高。酒店管理系统的信息化建设,在互联网技术的支持下,能推动管理工作效能迈上一个新台阶。

1.3 提高酒店管理的服务质量

服务质量是酒店的生命线,是酒店赢得客户、获得口碑、树立形象的关键。互联网环境下的酒店管理系统,以信息化为手段,能有效提高为客户服务的质量。客户能利用互联网在入住前就对酒店的情况有比较全面的了解,熟悉酒店的管理模式和周边环境,从而选择自己满意的房源进行预订。酒店信息系统提供的房源信息真实可靠,避免了客户浪费过多时间进行选

择,提高了客户体验感受,也促进了酒店管理服务质量的进一步提高。

1.4 推动酒店管理的智能化

进入新世纪,各行各业都借助互联网信息技术迈向智能化发展。酒店管理也利用互联网技术,不断提高管理系统的智能化水平,比如在客户入住时,酒店信息管理系统已经事前通过互联网获得客户的相关信息和需求,从而能帮助客户快速获得其需要的客房服务。在酒店日常房间管理中,能自动实现管理过程中的成本、支出和收入等数据的动态计算,不需要每天进行盘存,在减少人力支出的同时,管理数据质量更加可靠。酒店还能利用信息化管理系统,更好地对酒店人员进行管理,系统的智能签到、限时打卡等一键化功能能够实现日常比较琐碎的出勤管理等工作。

2 互联网环境下酒店管理系统关键技术的功能价值

2.1 能为酒店管理提供安全管理和权限管理保障

酒店管理系统面向的是酒店管理者、酒店员工、酒店客户等各种用户群体,每个群体需要使用的功能各不相同。因此酒店管理系统利用信息技术,针对不同用户需要启动了权限管理模块,对不同权限用户的传输数据信息实行加密管理,有效保障了管理的安全性和可控性。酒店管理系统还为提高管理数据的安全性能,通过服务器软件的代理,来进行系统数据库的读写操作。就是不同的管理模块首先将数据读写需求提报到服务器,再由服务器以读写指令发送给数据库进行操作,最后由服务器将需要的数据信息反馈给提报管理模块。这种中继式操作,有效避免数据直接传输中可能出现的泄漏等安全隐患。

2.2 能实现对酒店管理信息的动态管理和及时管理

酒店管理中最主要的特点就是数据信息处于实时变化中,虽然酒店的现有房屋数量、种类和酒店的地理位置等信息无法改变,但是酒店房屋的现有使用情况,用户的退房时段、房间空置状态等都是处于实时动态变化状态。酒店管理系统能利用互联网互联互通功能,让各种不同的数据信息都及时汇总到服务器后台,这样无论是前台房间管理、楼层房间服务和总台房间服务等不同地点的酒店管理人员掌握的房屋使用情况都是第一手数据,不会出现信息不准确导致的管理冲突问题。酒店管理系统在信息化数据库技术支撑下,酒店管理人员能非常方便地提取相关信息数据的最新资料,并及时将这些信息发布出来,便于后续的酒店管理人员调整工作方法和工作进度。

2.3 能实现对酒店信息的搜索功能和检索功能

酒店管理系统有一项非常实用的信息搜索和检索功能。该

功能主要是面向酒店服务需要,提供关于酒店的空置房源信息、酒店餐饮服务信息、酒店周边商业信息等等。用户利用搜索功能,能在系统中快速找到自己想要的信息。利用检索功能,输入个人的喜好等限制性条件会后,系统会自动筛选出符合需要的信息,这样客户就能足不出户掌握相关的信息,避免信息不对称带来的时间浪费情况。

2.4 能实现对地理位置的准确定位和实时导航

酒店系统的实时导航功能,主要是为互联网下单用户提供导航服务,相比其他车辆导航服务,其服务的内容更加丰富、提供的内容更加优化,导航的精准性更高。很多时候酒店的客户都是第一次到达酒店入住,需要乘坐公共交通工具或者是私人交通工具前往酒店。利用互联网技术,酒店客户能在出发之前就掌握酒店所处的位置,熟悉周边的相关商业商圈情况,根据个人出行需要了解酒店一定范围内的商业设施、旅游景点等信息情况,从而在入住酒店之前,就能指导自己的出行时间和离店时间。这样的定位服务,能提高用户对酒店服务的满意度,感受到酒店人性化服务的优势。

3 互联网环境下酒店管理系统主要特征的分析研究

3.1 具有移动接入、云计算和人工智能的管理优势

酒店管理系统借助移动通信 4G、5G 时代的到来和普及,服务的响应速度和工作效率都得到了进一步提高。特别是互联网的云计算功能,有效解决了传统数据处理中的效率问题,通过互联网云端的虚拟化数据集合,能实现对酒店客户的需求和偏好更加准确和有效的判断,为酒店管理提供技术支撑。人工智能技术的不断发展,也为酒店管理系统的优化升级带来新的基础。目前酒店的智能化水平已经是酒店核心竞争力的代表,人工智能技术和酒店管理系统的相互融合,将推动酒店管理的水平和质量进一步提升。

3.2 具有更加人性化、多元化的管理优势

酒店管理系统在互联网信息技术不断更新迭代下,将更好地适应酒店客户个性化、多元化、多样化的需求,让酒店管理系统的模块化管理功能更加丰富、管理范围更加广泛、创新管理内容不断增加。比如现在用户入住信息登记时,因已经和国家安全部身边验证系统联网,从而有效保证用户的入住安全;酒店客房门锁实行智能密码开启,避免房卡丢失、忘记带的尴尬;酒店退房需要开具发票时,客户可以选择更加环保的电子发票,或者是利用二维码自主进行发票申请,有效节约了现场服务时间。这些借助互联网信息技术实现的人性化管理,让客户入住体验好感不断上升。

3.3 具有需求定位更加准确、更有针对性的管理优势

互联网环境下酒店管理能实时掌握用户的需求,从而实现以客户为导向的精准化服务,让酒店管理进入到一个新的发展阶段。酒店利用数据库资料,对曾经入住过的酒店用户信息和服务需求有更加准确的定位,从而针对用户的偏好定期推送酒店宣传信息,为用户提供更加合适的服务。对于第一次入住的酒店用户,酒店管理系统能自动分析用户的入住条件,以算法推演用户的相关需求,从而为用户事先准备好需要的各种服务。

4 互联网环境下酒店管理系统未来发展的方向路径

4.1 酒店管理系统将从信息化技术向大数据技术拓展

信息技术比较依靠对信息的采集,而数据技术则能在信息技术上进行分析,从而推动酒店管理系统的营销模式发生质的

变革。酒店管理系统在未来,将不仅仅是对酒店现有资源进行管理的平台,更是能为酒店未来发展提供技术支撑的数据平台。利用大数据技术,酒店管理系统能实现更加多元化的管理营销,在人工智能算法帮助下,酒店管理系统能更加全面掌握现有用户的酒店需求,并推演出可能的服务需求,从而更好地为用户服务。利用大数据构建的数据库,以云计算为手段,精准掌握用户的个性需要,从而及时调整服务模式,促进酒店管理水平的不断提高。

4.2 酒店管理系统将从线下传统功能向线上创新功能拓展

当今移动互联网的普及,让酒店的线上预定已经非常便利。在未来的酒店管理系统中,线下传统的服务功能将进一步向线上转移,未来互联网线上服务功能的创新,将是酒店企业获得市场先机的重要基础。在酒店管理系统的不断创新中,一定要紧跟互联网信息技术的发展前沿,结合酒店管理的实际特点,将先进技术和酒店管理更好地结合起来,为酒店用户提供更加智能化的服务。酒店管理系统要转变传统的营销模式和经营观念,和互联网上的信息传播主流企业加强合作,借助互联网传播平台,增强酒店的影响力和竞争力。

4.3 酒店管理系统将从智能化向智慧化方向拓展

互联网信息技术正朝着物联网方向快速发展。5G 时代的来临让物联网时代已经不再遥远。酒店管理系统要抓住这一良好的发展契机,加强酒店设施设备的物联网基础建设,充分发挥出物联网的优势,将现有的智能化管理服务向着智慧化管理服务不断拓展。智慧化管理是目前智能化管理的升级优化,是覆盖酒店前后端管理所有环节的一次管理革命。如酒店可以开发出以客户自行操作、自主管理的入住、退房、开具发票等管理系统,让酒店的服务人员成本进一步降低,为酒店用户提供不被打扰的优质服务,增强用户体验好感。酒店还可以开发智慧化的酒店内部管理模块,对酒店现有服务模块进行优化整合,在满足优质服务目标下,对现有资源进行最大程度优化,从而更好地控制管理成本支出,提高管理效能。未来的酒店智慧化管理服务,将更加人性化,能有效满足各种不同层次用户的需求。

从上面的研究可以看到,互联网信息技术为酒店管理实现新的发展提供了有力支撑。在未来必须充分利用大数据、云计算、人工智能等技术,着力推动酒店管理系统从信息化技术向大数据技术拓展、从线下传统功能向线上创新功能拓展、从智能化向智慧化方向拓展。

参考文献:

- [1] 廖姝妹. 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.
- [2] 张倩. 互联网环境下酒店管理系统的特征及发展前景 [J]. 当代教育实践与教学研究, 2019(16): 1-2.
- [3] 张智. 互联网环境下酒店管理系统的新特点与发展趋势 [J]. 经营与管理, 2018(07): 114-116.

作者简介:

第一作者: 詹贺凯. 男, 汉, 台湾台中人, 博士, 助理教授, 研究方向: 酒店管理。

通讯作者: 李宗洪, 女, 汉, 黑龙江, 硕士, 讲师, 研究方向: 工商管理。