

# AI 智能酒店设计

张瑞麟, 王萌\*

吉林农业科技学院吉林吉林 132000

**摘要:** 随着科技的飞速发展,人工智能(AI)正逐渐改变着各行各业,酒店业也不例外。AI智能酒店,作为新一代酒店形态,深度融合了人工智能技术,为顾客提供更便捷、高效、个性化的服务。酒店业属于劳动密集型行业,在目前的发展过程中,存在着一些难以避免的问题。如酒店行业的基层员工薪资福利较低,难以吸引高素质人才,员工流失严重;招人难,留人难是酒店发展的一大难题。没有足够的薪资福利刺激,员工工作的热情也会受到影响,最终影响到客人在酒店的服务体验。在另一方面,酒店里存在很多工作岗位,是一些技术含量不高的重复性较大的工作,比如保安巡逻、收银、物品和外卖递送等,这些需要耗费酒店大量人力成本且可替代性又强的工作。这时人工智能为主的智慧技术的发展对酒店业来说无疑是福音,正好可以协助这些岗位的工作,节约酒店成本,全面提升服务管理水平,提高酒店竞争力。

**关键词:** AI 智能; 消费者; 酒店; 竞争力

## 1、人们对与一家产品服务的好坏评判

人们对与一家产品服务的好坏评判,都是根据人的五感(视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉)所来评判的,所以以五感的基础设计为依据,再加上细节的完善来完成AI智能酒店的整体设计

### 1.1、视觉上所采取的方法

一进入大堂,智能照明系统根据时间、天气自动调节室内光线,营造出舒适的氛围。高清大屏显示着当地的天气情况和文化特色及背景,让客人在等待之余也能感受到当地的文化氛围。客房内,智能窗帘根据客人的喜好自动调节开合,保证室内光线舒适;智能床垫则根据客人的体型和睡眠习惯自动调节软硬度,带来最佳的睡眠体验。此外,智能音响管家、虚拟VR技术等的应用,都为客人带来了前所未有的视觉盛宴。

### 1.2、听觉上所采取的方法

智能音响管家不仅可以根据客人的喜好播放音乐,还能根据环境自动调整音量,让客人感受到宁静与舒适。此外,智能酒店还通过模拟自然声音如海浪声、鸟鸣声等,让客人在繁忙的城市中也能感受到大自然的宁静与和谐。这种听觉上的享受,无疑加深了客人对智能酒店的好感度和归属感。1.3、嗅觉上所采取的方法

视觉和智能酒店通过专业的香气设计,将不同的香气与不同的空间和环境相结合,营造出独特的氛围和情

调。例如,大堂中散发出淡淡的栀子花香气,让客人感受到家的温馨与宁静;客房内则根据不同的主题和风格会有不同的香气,如海洋主题的客房可能会散发出清新的海洋气息,森林主题的客房则可能会散发出淡淡的青草气息。这种嗅觉上的享受,不仅让客人感受到智能酒店的精致与用心,更让客人在旅途中找到了一种心灵的寄托和放松。

### 1.4、味觉上所采取的方法

通过引进当地特色佳肴和全球各地美食,满足不同地区客人的不同口味。智能酒店还通过智能点餐系统、智能烹饪机器人以及智能咖啡机器人等技术的应用,为客人提供更加便捷和个性化的餐饮服务。这种味觉上的享受,无疑让客人对智慧酒店留下了深刻的印象和美好的回忆

### 1.5、触觉上所采取的方法

智能浴室设备到酒店内的智能导览机器人等,都为客人带来了前所未有的触觉享受。智能浴室设备则可以自动调节水温、水流等参数,为客人提供个性化的洗浴体验,并且智能导览机器人等技术的应用让客人在酒店内外的导航和出行等服务变得更加便捷和高效。这种触觉上的享受不仅让客人感受到了酒店的舒适与便捷,更让客人在旅途中找到了一种全新的生活方式和体验方式。

## 2、办理入住流程

入住前通过微信端自助选房,VR选房,选定后可在微信端自助订房,支付后可人脸识别标识身份,也可基于二维

码方式标识身份入住，云端发卡，免排队，免查证，自动对接公安系统。入住后，可通过微信端或智能管家进行交互，可微信退房、一键续住，预约发票或直接到前台自助机上办理，可设置定时唤醒，可对离店宾客进行关怀，意见收集，可对客源及房型进行效益分析，支撑运营管理。

### 3、酒店内硬件设施

针对选择房源，通过线上VR看房，的三维结构、户型朝向、装修内饰、整体氛围结构。提前获取酒店和房间的全貌，来选择心仪的楼层和房间。酒店公共场合（大厅、电梯、走廊）采用24小时云监控，对人为突发状况进行第一时间处理。

客房内部智能设施设备和酒店整体智能设施设备配备故障云预警系统。客人抵达酒店后，会有机器人帮助拿行李，带领客人抵达房间，智能管家除日常智能功能外，还配备人体健康监测系统（人体体感温度、心率、突发疾病

### 4、AI智能酒店的优势

AI智能酒店能够大幅提升顾客体验。在传统的酒店服务中，顾客的需求往往难以得到及时、准确的满足。而AI智能酒店借助大数据分析和智能算法，能精准捕捉顾客喜好，为顾客提供个性化服务。例如，AI智能酒店的语音助手可以根据顾客的需求调节房间温度、灯光等，使顾客获得更舒适的入住体验。同时，

AI智能酒店还能实现无人化服务，通过自助check-in、智能门锁等方式，节省顾客等待时间，提高服务质量。

### 5、AI智能酒店的运营

AI在酒店运营管理环节的运用，有助于提高工作效率。从酒店预订到入住、退房，AI都能发挥重要作用。顾客可通过AI智能系统快速查询房间信息、进行预订，减少人力成本。在入住环节，AI智能酒店能实现房间自动分配、智能导览等功能，提高入住效率。此外，AI智能酒店还能通过数据分析，对酒店设施设备进行实时监控和维护，确保酒店运行稳定。

### 6、AI智能酒店的意义

AI智能酒店在节能减排方面也具有重要意义。借助AI技术，酒店可以实现能源的智能分配和管理，如根据客房使用情况调整空调、照明等设备的运行状态，降低能源消耗。同时，AI智能酒店还能通过环保政策宣传、绿色出行建议等方式，引导顾客养成环保意识，共同为可持续发展贡献力量。

量。

### 7、调研结果

本文采取问卷调查的方法，选取社会中不同年龄段的人作为研究对象，（1980年-1989年出生的100人，1990年-1999年出生的100人，2000年-2009年出生的100人。）通过对AI智能酒店的了解程度、喜爱程度两个方面来分析。再通过对调查者基本信息的调查，得出个体差异性，以及性别差异对结果的影响等。样本人数定为300人，回收率在97%以上，有效问卷在95%以上。调查时间在2024年5月4日至7月4日，延长调查时间，可保证样本调查时间充足。调查的方式主要是线上和线下调查相结合。因为线上调查可以得到更多样的调查结果，提供更全面的参考价值。而时线下调查是为了能更准确的找到目标人群，消费者通过扫码填写完调查问卷后回收整理，进行统计和研究。调研结果如下（表7.1）：

表 7.1

年龄	了解程度	喜爱程度
1980年-1989年	27%	13%
1990年-1999年	55%	30%
2000年-2009年	95%	90%

### 8、结论与建议

通过调研数据分析的结果得知，1980年-1989年这个时间段对于AI酒店的喜爱程度没有太大兴趣甚至了解都非常少，虽然当代AI智能酒店十分便捷，但是一些老龄人酒店都很少住，更别说是AI智能酒店。

AI智能酒店建议开在文旅城市，不适宜开在老龄人口偏多的城市。

在经营的过程中，不能完全依赖人工智能，

要结合人为因素，进行不定期的安全巡检、卫生巡检、机器及设备的巡检等，在五感做到最好的基础上，还要根据实际情况不断完善问题，并优化整体运营的质量以及给予客人最优的入住体验。

#### 参考文献：

- [1] 徐海军, 吕兴洋. 声音品牌化: 目的地歌曲对旅游者感知形象的影响研究 [J]. 旅游科学 2019(6):1-16.
- [2] 姜宝山, 孟迪. 感官体验视角下顾客重复购买意愿影响研究 [J]. 科学与管理, 2019(5):54-59.
- [3] 陶喆, 张建文. AI时代酒店财务管理人才培养路径创

新研究 [J]. 现代企业文化, 2024, (08): 142-144.

[4] 吴斌. 智慧酒店现状及发展路径探析 [N]. 中国旅游报, 2019-01-31 (A02).

[5] 熊伟, 吴源媚. 智慧化对珠三角地区高星级酒店业绩的影响研究 [J]. 旅游学刊, 2018, 33 (11): 75-86.

[6] 廖丽芸. 智能化对五星级酒店的影响分析 [J]. 现代营销 (下旬刊), 2019 (06): 93-94.

[7] 张漪婷. 传统酒店智慧转型背景下北京 IH 酒店员工培训的优化研究 [D]. 辽宁师范大学, 2019.

**基金项目:**

2024 年大学生创新创业训练项目, 项目编号: S202411439050。

**作者简介:**

张瑞麟 (2003~), 男, 汉族, 本科在读, 研究方向: 旅游酒店与烹饪管理。

通讯作者: 王萌 (1981~), 汉族, 吉林省吉林市, 讲师, 研究方向: 旅游酒店与烹饪管理。