

近年来,数字化、移动互联网、人工智能等新技术的在酒店领域被广泛应用。特别是受疫情影响,“非接触”式的场景需求日渐成为常态,各行业纷纷开启了数字化转型模式。不难发现,“0秒入住”“刷脸进房”“0秒离店”“智能机器人服务”“语音智慧控制”,甚至“机器人炒菜”等数字化应用场景频频出现,饭店业的数字化运营可谓如火如荼。可以说,疫情对饭店业造成一定冲击的同时,也从另一方面加速了其数字化的进程。



AI时代的思考: 行业“数字化”,是趋势更是革新

浙江省饭店数字化建设与运营专题研讨活动在杭举行

◎ 记者 贾露

2月10日,由浙江省饭店业协会和浙江旅游职业学院牵头发起的住宿业数字化运营校企合作联盟联合举办的浙江省饭店数字化建设与运营专题研讨活动在杭州举行。来自全省饭店业协会会员单位、住宿业数字化运营校企合作联盟所属饭店企业、科技公司、省内高校相关专业带头人及骨干教师共百余人参加了活动。此次活动围绕浙江饭店业高质量、高水平发展方向,通过回顾和总结转型历程、剖析和反思产业痛点,以期找准路径,提升核心竞争力,更快更好地推动我省酒店业数字化发展。

人才,数字化转型“新标配”

“院校要能化危为机,更新知识结构并推动院校与企业的良性互动,让教师和学生对行业发展的新需求形成正确的认知。”

当天,浙江工商大学旅游与城乡规划学院副教授吴俊以“酒店业的数字化未来:‘变则通,通则达’”为主题,分享了数字化时代行业人才培养课程该如何改革。她指出,缺乏专门的数字化人才是饭店业数字化发展的一大痛点,其中,院校培养人才与行业的实际需求存在错位是人才严重短缺的主因之一。“酒店管理与数字化运营专业人才培养方案亟需进行调整和改革。”吴教授表示,行业未来需要的是综合性人才,特别是满足当下及未来的数字化人才,院校要能化危为机,更新知识结构并推动院校与企业的良性互动,让教师和学生先了解行业、热爱行业,对行业发展的新需求形成正确的认知,着力培养复合型应用人才。

现场,浙江旅游职业学院酒店管理专业教师、浙江省饭店业协会数字化专业委员会委员、住宿业数字化运营校企合作联盟秘书长胡磊告诉记者,数字化运营专业人才的培养要始终与产业新动能接轨,形成数字化意识,树立数字化观念,并不断进行数字化实践。他说,住宿业数字化运营校企合作联盟正是在这样的背景下应运而生的。“作为浙江省第一个围绕住宿业数字化运营而成立的跨行业、跨地区的专门化联盟,我们始终以来‘共建数字化运营人才教育平台’为纽带,从推动专业和课程的数字化转型,重构专业课程体系等方面入手,加强饭店企业、院校及行业数字化解决方案合作商间的交流与合作,推进校地、校企、校际交流和相关研究成果的转化。”



“道阻且长,行则将至”,饭店业的数字化转型是一个趋势,更是一次革新。企业投入到这场智能化革命中,该走出一条适合自己的路。用对方法,方可‘问渠哪得清如许,为有源头活水来’。



服务,数字化转型的根本

于数字化饭店而言,科技、服务,两者缺一不可。细致入微的人性化服务不仅能为冰冷的科技加分,也为饭店企业的核心竞争力注入了新动能。

虽说行业数字化已是必然趋势,但要真正实现却并不是一蹴而就。在当天的“数智化与酒店未来”圆桌研讨会上,嘉宾们展开了一场深度对话,他们中有来自旅游与饭店业的企业家,也有来自高校的专家学者,他们畅谈前瞻观点,共话饭店业数字化转型破解之道。



此次圆桌研讨会由胡磊主持,“数字化转型将是未来饭店业发展的必然趋势。”他说,在数字化浪潮中,数字技术不断地迭代、升级,饭店企业在漫长的数字化转型过程中,不仅要进行服务

的升级,也致力于探索大众化的经营新方式,强化智能化应用,弥合数字鸿沟,消除“数字难民”。“饭店企业应树立正确的认知和定位,以服务为支点,以科技为杠杆,让人性化的数字化服务理念贯穿始终。要知道,数字化转型的核心就是与用户建立更稳固、更长久的关系。”研讨中,企业代表和专家皆表示,不久的将来,数字化运营力将成为企业核心竞争力中最不可忽视的一环,它将是决定其能否在激烈的市场竞争中存活的关键所在。他们认为,饭店业的数字化转型一方面要“以点连线”,明确自身的不足点,根据实际情况,利用自身优势选择最合适的发展方式;另一方面也要“以线带面”,多线整合,运用人工智能和大数据等技术,构建企业的数字化运营体系,通过“全链路+全场景”的触达就可以依照客户画像制定个性化服务,从而增强客户黏度。于数字化饭店而言,科技、服务,两者缺一不可。细致入微的人性化服务不仅能为冰冷的科技加分,也为饭店企业的核心竞争力注入了新动能。

