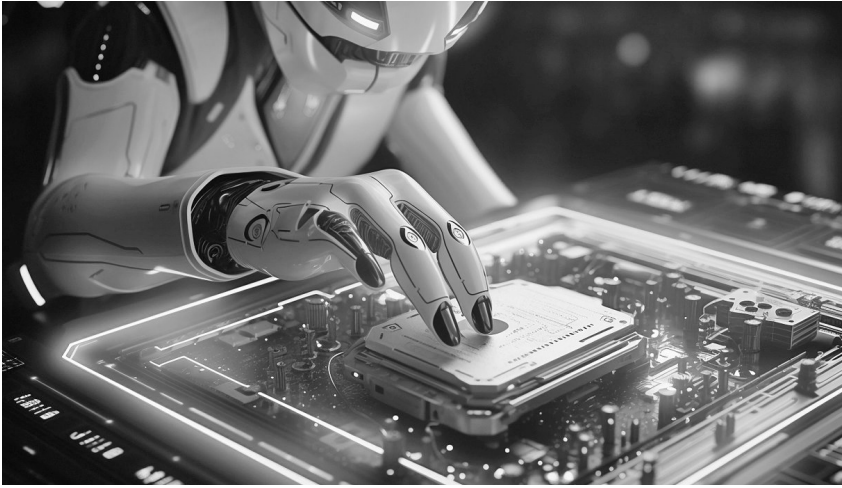


酒店跟 DeepSeek 学解构与重构

□ 谷安迪



图虫创意 供图

近段时间,酒店业者热议的一个话题就是 DeepSeek 到底能给行业带来什么?有一部分人认为,DeepSeek 背后解构与重构的成功,正是持续创新的酒店行业所需要的。

所谓解构,我们可以理解为把所有元素翻出来重新审视的过程,而根据外界挑战赋予这些元素新使命的过程,就是重构的过程。具体到 Deep-Seek 的走红,大致可以归纳为其做对了两件事:一是别人都忙着堆算力,DeepSeek 来了个“算法优化”,例如着重强化学习和推理,采用混合专家架构,应用多头潜在注意力机制;二是别人搞“闭关修炼”不开源,DeepSeek 却偏偏“开源”,这种去中心化的方式让大批算法高手成了 DeepSeek 的模型优化师和未来建设者。

这两件事背后的解构思维可以这样理解,大模型竞争被公认是算力的竞争,但除此之外,还可以有算法和开发者创新能力方面的竞争。进一步分析,其重构思维可以理解为要想在大模型竞争中获胜,除算力竞争这条路以外,优化算法和开发者重新整合资源也可能实现突破。

七种解构思路

上述模式放到酒店行业,可以转化为七种解构思路。

一是解构冗余,重构价值核心。

当“大而全”的空间配置不再是全服务酒店的优势,部分酒店集团正在尝试将传统功能模块拆解为独立单元,通过“外包+聚焦”实现价值重组。例如,凯悦酒店集团旗下部分酒

店将健身房改造为自助式“共享运动舱”,引入第三方专业健身品牌运营,既降低人力成本,又提升服务专业性;万豪国际酒店集团尝试将旗下部分酒店的行政酒廊与咖啡厅合并,打造“24小时复合社交空间”,白天提供商务简餐,夜间变身微醺酒吧,以动态场景适配多元需求。

如果我们把酒店看作一个复合式的空间联合体,也许酒店的重构就有了无数种可能,例如成为生活方式综合平台。

二是服务内核的“联盟式创新”,打破同质化壁垒。

一旦空间定义被打破,酒店就可以成为一个连接各类业态的“路由器”。例如,华住旗下桔子酒店与独立音乐人合作,推出“声景客房”,通过定制播放列表与隔音声学设计,打造听觉疗愈体验。

三是组织形态的“分子化”,从机械改良到生态协同。

DeepSeek 的“开源社区”模式,让人感受到组织的竞争力在于能否以最高效率的方式将分散的创造力转化为协同动能。实际上,洲际酒店集团早已开始试点“敏捷小组制”,允许区域门店自主组建跨部门团队(如“Z世代体验组”“银发友好服务组”),针对细分客群设计服务方案,优秀案例通过内部平台快速复制;雅高酒店集团则推出了“员工创客计划”,鼓励员工以项目制形式提出数智化解决方案,成功项目可获得孵化资金与股权激励。

四是重构的终极目标:数智化撬动的“颠覆式创新”

眼下,酒店行业的大部分数智化仍旧在“数据采集”“流程自动化”的浅水区徘徊,全行业或许需要一场更为深入的 AI 应用与员工数智赋能的尝试。那将不再是用几个送物机器人或玩一些智能中控及电视端新零售,而是要让数智化成为重构商业逻辑的基因,精准剪裁价值链中冗余的部分,再重组更具生命力的内容。

五是数据资产的“算法跃迁”,从“千人十面”到“情境共生”。

当前酒店业对客户数据的应用仍停留在“千人十面”的层面,而 Deep-Seek 的混合专家架构启发人们,与其用拼人力拼资源的方式去“卷”那些附加服务,不如让“监控系统+传感器+AI大模型”成为解构消费场景的“认知显微镜”。例如,通过实时捕捉大堂停留时长、餐饮消费间隔、SPA 项目组合偏好等数据,重构“情绪价值图谱”。当一位商旅客人在会议间隙频繁刷新航班动态,系统随即自动生成包含登机口导航及延误心理安抚方案的“压力缓释组合”——这种从“功能响应”到“情境共生”的质变,也许才是数智化重构应有的模样。

六是生成式 AI 的“需求预见”,从服务执行到体验编剧。

生成式 AI 的进化,可能击碎服务创新的“可能性边界”。目前多数酒店的 AI 应用仍在复读“您好,需要什么帮助”,但前沿实验已显现出重构服务链的锋芒,有团队将客房服务解构为空间、时间、情感 3 个维度,通过 AI 生成无限种服务组合。当传感器监测到住客深夜未眠,系统不再刻板地推送助眠音乐,而是结合其消费记录,生成包含定制鸡尾酒配方、心理咨询链接与作息弹性调整方案的“数字关怀方案”。从“需求满足”到“需求预见”的跨越,或许才是对传统服务价值链的重构。

七是裂变中的“酒店智慧体”。

当下,酒店业的数智化重构早已不是“该不该做”的选择题,而是“重构多彻底”的命题。唯有那些敢于将组织架构、服务逻辑乃至行业本质置于算法熔炉中解构的企业,才可能锻造出新的生存形态。正如最近华住集团所推崇的,未来的酒店或许不再需要“前台”,因为每个员工都将是行走的 AI 中台,那么,客人在酒店尝试每项体验都将是即时演算的数字化身。这场重构的终局,不是用新技术给旧盒子“刷漆”,而是让整个行业

在数智化和去结构化的强作用力下,裂变成超越所有人想象的全新形态。

三项重构方式

在无限的市场动力、广泛的自由创新和酒店人一如既往的勤奋之下,数智化重构将包括以下三方面:

一是空间重构:从功能固化到价值流动。

根据迈点发布的信息,君亭酒店“AI 助手试点”正在尝试将员工从重复劳动中解放出来,通过智能助手优化内部流程,并基于客户行为分析提供个性化服务,实现“商务+休闲”场景的灵活切换。值得关注的是,黄龙酒店管理集团在他们数智化经验的基础上,进一步实现了“AI 情绪价值图谱”,也就是大多数酒店理想中的利用传感器捕捉客户停留时长、消费间隔等数据颗粒,生成动态服务组合,实现从功能响应跃迁至情境共生。

二是服务重构:从标准复制到生态联盟。

如果我们把思维放大、边界弱化,酒店集团和 OTA 也可以携手并进。前不久,洲际酒店集团与携程展开了“旗舰店合作”,在携程平台开设品牌专属页面,联合推出套餐与交叉营销,探索私域流量与平台资源的协同效应,重构酒店与渠道的共生关系。松赞酒店与飞猪会员体系打通共享会员权益,将平台用户转化为品牌忠实客群。同时借助 AI 生成旅行攻略,提升用户黏性与复购率。在市场的压力和诱人的机遇之下,未来恐怕类似的联盟重构不在少数。

三是数智化重构:从工具应用到基因剪裁。

早在 2018 年,TCL 推出了基于公共区域视讯采集系统的客户需求分析系统。近来,TCL 会议电视又推出了“未来纸显示技术”,可以在酒店会议场景中解决投屏不稳定、反光等问题。内置专业会议软件,帮助差旅人士高效协作,重塑商务空间的价值链,也许这会成为未来酒店会议服务在数智化方面的发力点。同时我们也应该意识到,DeepSeek 的“开源生态赋能”实际上给已有的酒店数智化产品和工具添加了一个“脑力”引擎。加之最近登上热搜的机器人平台,这些具备自主能力的科技一旦与酒店人的新思潮相遇,将形成酒店场景数智化的指数级突破。

酒店从 DeepSeek 的推荐中“抓取”哪些信息

□ 李原

务体验以及客户关系的内涵,更为酒店变革创新提供了技术支撑。

第三、在与技术和工具的博弈中,专业性仍是灵魂。

酒店属于服务产业,功能舒适、服务温馨、体验美好是酒店产品的核心价值。因此,在酒店数智化转型过程中,对待新技术、新工具的基本态度应该是积极、严谨、务实而专业的。从现阶段来看,DeepSeek 的文本生成能力是成熟的,能在部分岗位和服务环节帮助酒店提升工作效率、降低人力成本。但冷冰冰的 AI 无法替代人与人之间的温馨交流与心理共情, AI 技术仅是助力,人的服务仍然是酒店业的基本属性。同时,DeepSeek 功能再强大也需要人发出指令,不同角度、不同层次的指令会得到完全不同的结果,而指令来自酒店人的智慧、专业化意识、敏锐的洞察力和创造力。因此,在与技术和工具的博弈中,专业性仍是灵魂,这对酒店人的职业素养提出了更高要求。

综上所述,酒店人要立足行业基本属性,积极学习新技术,创新适合酒店的新工具,实现数智化技术与酒店服务属性的完美结合。

酒店适老化改造的目的是能够满足老年群体的消费需求。2024 年 1 月,《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》,对银发经济的内涵外延进行了明确界定,对银发经济发展提出了明确方向和支持措施,适老化服务被纳入国家经济发展规划的框架之中,适老化改造也成为酒店业转型升级和创新发展的重要路径。

如何加快酒店适老化改造,业界可从以下几方面入手:

一是硬件设施的适老化改造。

适老化客房的家具布局应简洁,确保轮椅通行无障碍,床的高度适中并配备扶手,卫生间应安装防滑地垫、浴凳、智能马桶盖和紧急呼叫按钮,灯光设计要柔和,开关和插座位置应适当降低,方便老年人使用。

完善公共区域的无障碍设施,设置老年活动中心,配备康复训练设备和图书阅览室,走廊和楼梯安装扶手,增设医疗电梯和紧急呼叫按钮。康乐设施如游泳池和健身房,应设置无障碍通道,配备适合老年人的康复训练设备,地面铺设防滑垫。

此外,酒店可考虑在智慧终端设备中开发“长辈模式”,通过放大字体、简化操作、增加语音辅助等功能,帮助老年人更轻松地使用数字设备。

实践中,已经有一些酒店实施了硬件设施改造。例如北京永安宾馆,对机电系统进行了全面更新。在公共区域,大堂和走廊加装了扶手,地面铺设了环保防滑垫,每栋楼加装了医疗电梯。客房内,卫生间的门采用平开玻璃门,安装了扶手、浴凳等设施;房间门上设置了一高一低两个猫眼,充分考虑到坐轮椅的老年人的使用需求,提升了居住的安全性及便捷性。杭州的忆泊城市酒店,在客房环境营造方面进行改造,采用柔和的暖黄色灯光设计,避免强光刺激客人眼睛,在墙体和门窗处增加了隔音材料,有效降低噪音干扰,为老年人创造安静舒适的休息环境。又如杭州上城区探索打造的中山中路银发时尚街区中的亚朵酒店,为老年人准备的长者友好房安装了适老化洗澡椅、扶手、急救设备等,还设立了拐杖、轮椅等设施的租赁点。

二是软件服务的适老化优化。

酒店可以从加强专业服务培训和丰富服务内容两个方面入手:

一方面,酒店可以定期组织员工参加老年心理学、护理知识、急救技能等方面的培训,邀请养老专家进行案例分析和实操指导,并开展服务技能竞赛,提升员工为老年人服务的专业性。另一方面,酒店可为老年人提供健康管理服务,包括定期体检、健康咨询、康复护理等;开展适合老年人的文化娱乐活动,如书法绘画班、老年合唱团、手工制作等。建议有条件的酒店可以将适老化服务延伸至周边社区。例如在周边社区举办健康讲座,邀请医学专家为老年人讲解常见老年疾病的预防及应对措施;开展健康管理服务,为老年人建立健康档案,提供跟踪服务。

实践中,上海亲和源度假酒店通过专题培训、加强校企合作、引入国际经验等方式,提升团队服务老年人的专业能力。广州粤海喜来登酒店为老年人提供定制化个性化的健康方案。他们与专业医疗机构合作,在酒店内设立健康管理中心,酒店餐厅可以根据老年人的饮食需求和健康状况,提供低盐、低糖、易消化的餐食选择,并提供 24 小时客房送餐服务,方便老年人随时用餐。北京碧桂园九华山庄以温泉药浴为特色,不仅为老年人提供免费体检、专业养护等健康服务,还成立了书画院、合唱团、模特队、门球队等 24 个兴趣社团,为老年人打造美好颐养生活。

三是经营模式更加适老化。

这一方面,可以通过合作推广和差异化营销策略来实现。一方面,酒店通过与老年旅游机构、养老社区、健康管理公司等建立合作关系,通过社交媒体、老年专属平台以及线下活动,共同推广适老化产品;充分发挥酒店的地理位置优势,如

酒店适老化改造 需做好这四件事

□ 李彬 毕媛媛 杨柳 张阳



靠近医院实现“医养结合”、靠近公园提供休闲康养等方式,精准触达老年人。另一方面,酒店还可以实施差异化营销策略。如为高端老年客户提供会员积分、折扣、优先预订等服务,推出定制化套餐和专属健康管理家政服务;建立老年会员专属服务,如生日惊喜、节日问候、专属活动等,增强会员黏性;通过社区宣传、老年协会合作推广等方式,突出酒店的经济实惠和安全性,同时提供团购、长期入住优惠等促销活动,吸引老年人入住。

在这方面,成都花水湾名人度假酒店与多家旅行社合作,推出了温泉康养旅游套餐,并通过多渠道加大宣传,吸引了大量老年人。该酒店还经常举办老年旅游展会、健康养生讲座等线下推广活动,提升了品牌知名度,提高了产品销量。北京新北纬饭店借助临近北京友谊医院、宣武中医医院等优势实现“医养结合”,通过“会员押金+月费”的方式,吸引大量中高端老年客户长期入住。安徽省广德市部分酒店与当地老年协会合作,面向老年人推出低价长租套餐,入住率明显提升。

四是有关部门的支持与保障。

有关部门的支持是酒店适老化改造的重要支撑。《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》中要求,完善酒店适老化设施,鼓励开发家庭友好型旅游产品。政府需完善政策法规,设立专项补贴基金,根据酒店的改造投入和效果给予不同档次的补贴。

总之,适老化改造不仅是酒店履行社会责任的体现,更是创新发展的又一契机。从硬件设施到软件服务,从细节优化到整体规划,需要多方共同努力,全方位满足老年人的需求。未来,随着适老化改造的不断深入,酒店业将在老龄化社会中扮演更加重要的角色,为老年人提供更加优质、贴心的服务。

(作者单位:北京第二外国语学院旅游科学学院)

本报常年法律顾问:
北京市岳成律师事务所
网址: www.yuecheng.com
电话: 010-84417799
微信: beijingyuecheng
地址: 北京市东三环北路丙2号天元港中心A座7层

