

# 13

## 款待業的科技發展

### 想一想

當互聯網尚未普及時，一般人只能直接聯絡酒店或透過旅行社預訂酒店房間。有時還需要數天時間才可以確定是否成功地預留。現在是資訊發達的年代，情況就不一樣了。你可想出多少種不同的途徑來預訂上海的一間酒店房間？其中有多少種方法是由資訊科技引申出來的產物？這些新的途徑會為顧客帶來甚麼好處？

### 本章目標

完成本章後，學生能夠

1. 描述資訊科技在酒店各主要部門的功用；
2. 說明互聯網訂房服務、電子化入住登記及退房服務的優點；
3. 分析款待業科技化如何提升運作效率；
4. 描述酒店資產管理系統(PMS)的功能。

## 13.1 資訊科技對酒店服務的影響

除了房間的質素外，酒店客人最講求的是方便快捷的服務。高科技的應用，不單可滿足客人的需要，同時有助酒店建立高效率、與時並進的形象。整體而言，酒店管理電腦化的好處包括：

- 準確和快捷地為客人提供從預訂到離開結帳的配套服務；
- 有助酒店各部門互通資訊並作相應配合；
- 能掌握即時的銷售情況，並可利用電腦系統深入分析數據，檢討酒店的營運；
- 提升酒店營運效益，達致更高入住率；
- 減省人手及整體的營運開支；

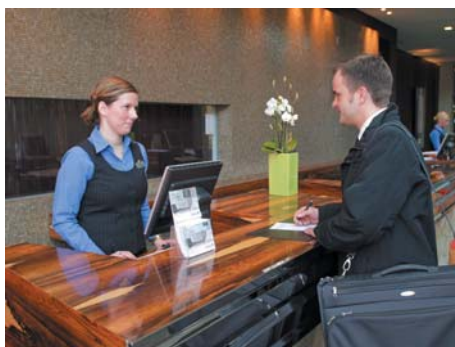


圖 13.1 資訊科技可提高工作效率



圖 13.2 資訊科技有效提高酒店的保安

然而，酒店管理電腦化是酒店一個十分重大而漫長的改變，酒店除了需要投放巨大的資金添置設備和修建酒店外，還要面對以下問題：

- 較高的數據管理風險(例如，因電腦故障造成數據流失、黑客入侵)；
- 需要投放資源在員工的電腦技術培訓；
- 長期投放資金管理、維護和更新資訊系統。

下文將詳細介紹應用在酒店的電腦資訊系統及討論資訊科技對酒店主要部門所發揮的作用。

## 13.2 酒店的資訊系統

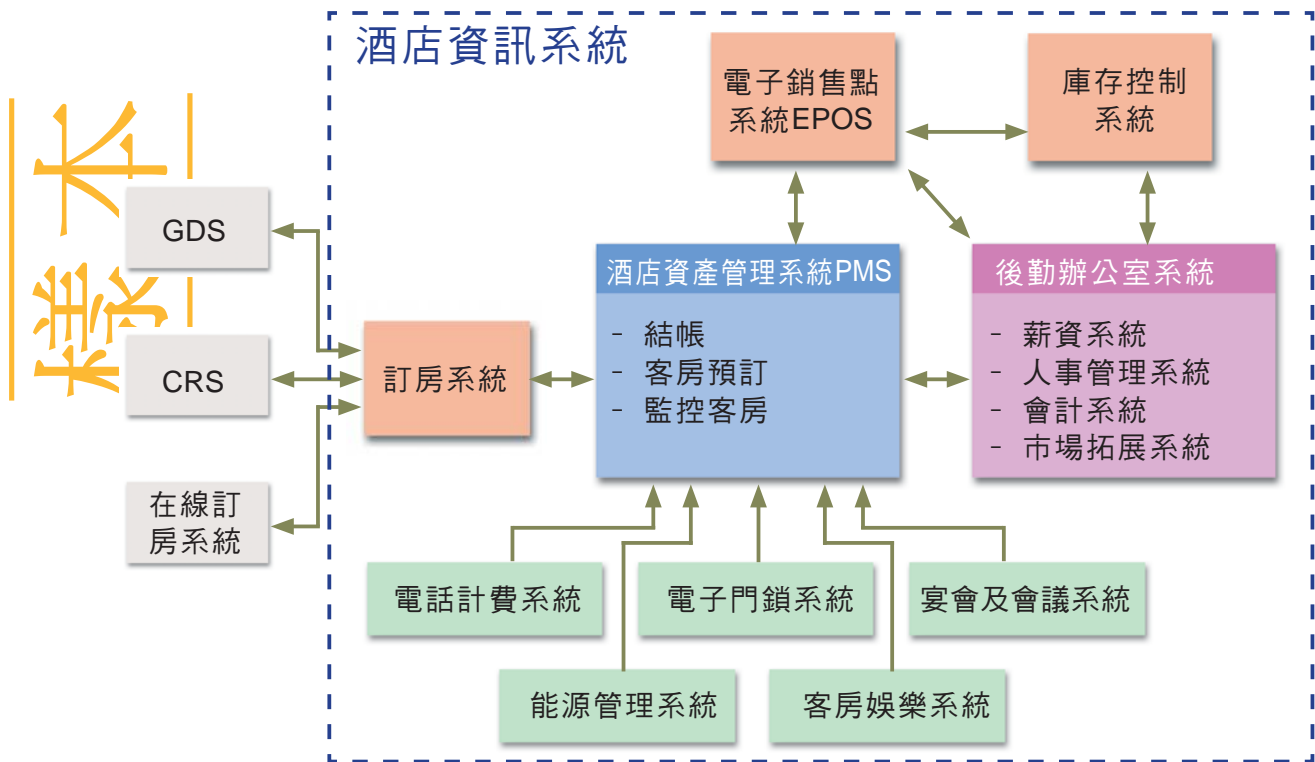
酒店是一個結構複雜的機構，各部門工作迥異但又需要緊密合作。一般酒店的資訊系統亦是由多個能夠獨立操作的資訊系統以電腦網絡整合而成。其中以酒店資產管理系統(Property Management Systems, PMS)及後勤辦公室系統(Back Office System)最為重要。酒店資產管理系統是管理及

### 小提示

一般機構每隔五年便須更新或替換使用中的資訊系統。

本  
概

控制客房出租的主要工具，並由前堂部負責。它直接影響酒店營運的效率；後勤辦公室系統則是酒店的會計部、市場推廣及銷售部和人力資源部等行政部門的綜合資訊系統。



酒店可依本身的需要和規模購買或聘請軟件公司開發所需的資訊系統。下表為常用於酒店的資訊系統的簡介：

資訊系統	主要功能	主要應用之部門
酒店資產管理系統 Property Management Systems(PMS)	<p>是酒店的核心資訊系統，主要用作管理及控制客房的出租狀況，它的基本功能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理客房預訂的各項細節；</li> <li>• 自動化管理客房訂價，提供盈利預測；</li> <li>• 管理客戶資料及入住紀錄；</li> <li>• 處理入住登記、分配房間及結帳退房；</li> <li>• 處理客房服務包括來電喚醒、留言服務和機場接送安排等等；</li> <li>• 監控客房狀況包括可用客房、客房清潔狀況、客房維修進度；</li> <li>• 記錄住客在酒店內其他電子銷售點(EPOS)進行的帳款；</li> <li>• 處理客人退房結帳；</li> <li>• 製作統計報表。</li> </ul>	前堂部、管家部、工程部

<p>訂房系統 Room Reservation System</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用資料庫來記錄客房預訂狀況；</li> <li>• 接受訂房資料，並在資料庫建立訂房紀錄，訂房資料可以來自全球分銷系統(GDS)、電腦化訂位系統(CRS)、酒店網站的在線訂房系統或酒店訂房部的電腦系統；</li> <li>• 查詢、更改和刪除訂房紀錄；</li> <li>• 因應訂房情況自動調整房價；</li> <li>• 提供有關訂房的統計及管理報表；</li> <li>• 計算預付訂金及旅行社佣金，並製作報表。</li> </ul>	<p>前堂部</p>
<p>後勤辦公室系統 Back Office System</p>	<p>提供電腦化的行政及財務支援，主要包括以下四個模組(Module)：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪資系統(Payroll System)             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 計算員工薪酬；</li> <li>2. 製作糧單及統計報表。</li> </ol> </li> <li>• 人事管理系統(Personnel Management System)             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 儲存及檢索員工資料和出勤紀錄；</li> <li>2. 分析員工工作表現。</li> </ol> </li> <li>• 會計系統             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連結酒店EPOS系統及其他資訊系統，收集及處理所有交易紀錄；</li> <li>2. 管理所有部門帳務；</li> <li>3. 製作財務報表及印發各類帳單。</li> </ol> </li> <li>• 市場拓展系統(Marketing System)             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連結酒店其他資訊系統，收集客戶資料；</li> <li>2. 分析銷售紀錄及客戶行為，為市場推廣提供數據。</li> </ol> </li> </ul>	<p>會計部、市場推廣及銷售部、人力資源部、行政部</p>
<p>電子銷售點系統 Electronic Point-of-Sales System</p>	<p>是酒店餐飲及零售服務的主要資訊系統，主要功能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 協助餐飲服務，迅速傳送訂單至廚房及吧檯；</li> <li>• 透過銷售點終端機(POS terminal)記錄交易，並把交易資料傳遞給酒店資產管理系統(PMS)，整合所有帳單於顧客帳戶內；</li> <li>• 將交易資料傳遞給出納及後勤辦公室系統；</li> <li>• 提供各種管理及統計報表。</li> </ul>	<p>餐飲部</p>

本  
樣

電子門鎖系統 Electronic door-lock system	<ul style="list-style-type: none"> <li>由電腦中央管理所有客房的電子門鎖；</li> <li>入住客人即時獲發新一組電子鎖匙，提升房間保安。</li> </ul>	前堂部
電話計費系統 Call accounting system/ Telephone system	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動計算客房的電話收費，並傳遞收費資料至PMS的顧客帳單內；</li> <li>提供附加服務包括語音郵件 (Voice Mail)和來電喚醒(Wake-up Calls)功能。</li> </ul>	前堂部
宴會及會議系統 Conference and Banquet System	<ul style="list-style-type: none"> <li>記錄及管理預訂宴會廳及會議室的資料；</li> <li>編排會議及宴席所需的設備；</li> <li>聯繫酒店各部門的資訊系統，統籌各部門的工作編排，以提供所需之宴會服務。</li> </ul>	市場推廣及銷售部
客房娛樂系統/ 互動電視 In-room Entertainment system/ Interactive Television	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供電視服務、收費頻道、互動遊戲和寬頻連線服務；</li> <li>提供點餐及有限的客房服務。</li> </ul>	前堂部
能源管理系統 Energy-management system	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動關閉無人使用的公共場所及客房的電源；</li> <li>準確調控酒店各區的溫度，達至節能之效。</li> </ul>	工程部、管家部
庫存控制系統 Stock-control System	<ul style="list-style-type: none"> <li>記錄及監控各部門庫存物料的流通；</li> <li>當物料存量低於警戒水平時會自動發出採購指示；</li> <li>印製統計報表。</li> </ul>	採購部

酒店資產管理系統是酒店眾多的資訊系統的核心，本章第13.6節將詳細分析酒店資產管理系統的個別功能。



圖 13.3 客房互動電視



圖 13.4 酒店資產管理系統例子：  
OPERA 酒店管理系統