



วิทยาลัยเทคโนโลยีชินชม ไทย-เยอรมัน สระบุรี

ใบความรู้

วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศในงานการโรงแรม

เทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงแรม แผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

-Guest Internet System หรือระบบให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับแขกที่มาใช้บริการภายในโรงแรมทั้งภายในห้องพักแขก Business Center ห้องประชุมสัมมนา และบริเวณพื้นที่สาธารณะ เพื่อเป็นการควบคุมและบริหารการใช้งานอินเทอร์เน็ตของแขกตามนโยบายที่ทางโรงแรมกำหนด ถ้ามีการคิดค่าใช้จ่าย ก็จะมีการคำนวณค่าใช้จ่ายแล้วโพสต์ค่าใช้จ่ายผ่านระบบเชื่อมต่อ เข้า Guest Folio ในระบบ PMS ของโรงแรมต่อไป

- Conference & Events เป็นระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการด้านการขายและการจัดการห้องประชุมสัมมนา หรือการจัดเลี้ยงต่างๆ ภายในโรงแรมที่เน้นทางด้านบริการห้องประชุม/สัมมนา และจัดเลี้ยง บางระบบจะทำงานแบบอิสระ บางระบบอาจจะเชื่อมต่อกับ PMS เพื่อทำการจองห้องพัก และโพสต์ค่าใช้จ่ายเข้า Folio ของห้องพักแขกได้ บางระบบอาจจะเรียกว่า Sales & Catering

Front office

แผนก การบริการงานส่วนหน้าโรงแรม

เทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงแรม

เทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงแรมทราใช้ในแผนก

FRont เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร หรือ FaX เป็นต้น

- Accountant System หรือระบบบัญชี สำหรับใช้ในการคิดคำนวณทางด้านบัญชีแยกประเภทต่าง ๆ ภายในโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งานในด้านบริหารรายได้ค่าห้องพัก และบริการอื่น ๆ ตลอดจนการบริหารทรัพย์สินต่าง ๆ ของโรงแรมที่ใช้ในการคิดคำนวณทางด้านบัญชีต่าง ๆ อาทิสินค้าคงคลัง (Inventory) สินทรัพย์ (Assets) ฯลฯ

- Telephone Management System หรือ TMS เป็นบริหารจัดการเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์ภายในโรงแรม ที่มีการคิดคำนวณเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์ภายในโรงแรม/ที่พักของแขก แล้วจะทำการโพสต์ค่าใช้จ่ายเข้าสู่ระบบ PMS ไปยัง Guest Folio ผ่านระบบการเชื่อมต่อระบบบริหารจัดการโทรศัพท์ในปัจจุบันมักจะมีการเพิ่มเอาระบบ Voice Mail Box เข้ามาให้บริการแขกที่เข้าพักเพิ่มเติมอีกด้วย

-Video Management System หรือ VMS เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางด้านความบันเทิงภายในห้องพักแขกตามความต้องการ (Video on demand/Pay per view movie) ซึ่งในปัจจุบันมีการบริการที่ก้าวหน้าไปถึงการให้บริการสื่อระบบดิจิตอลต่าง ๆ ไปยังห้องพักแขก ทั้งสื่อประเภทเพื่อความบันเทิง (Entertainment) และสื่อเพื่อให้ความรู้ (Education) เพื่อให้ใช้บริการได้กับทุกคนในครอบครัวที่รวมกันแล้วเรียกว่า Edutainment

Food and beverage

แผนก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

เทคโนโลยีสารสนเทศใน แผนก ครั้ว

เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องปริ้น เมนูเอกสาร

Back office ใช้ในการตรวจเช็คข้อมูล สถานะของห้องพักสำหรับการปฏิบัติงานสนับสนุนของแผนกต่าง ๆ

-ระบบเชื่อมต่อกับระบบการทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

Point of Sales System (POS)

-ระบบที่นำมาใช้กับห้องอาหารเป็นหลัก คือโปรแกรมจุดขาย มีการทำเมนู ราคา การนำเทคโนโลยีเกี่ยวกับ Touch screen , Kiosk , Self Service มาใช้ในการบริการ

-บางที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานส่วนอื่นเช่น Spa , Gift Shop หรืออื่น ๆ เพียงเปลี่ยนรายการสินค้าขาย รายได้จะถูก Online เข้าในFolio ห้องแขก ในส่วนของ PMS และถ้ามีการเชื่อมต่อกับ store ก็จะเป็นการไปตัด cost inventory ด้วย

Accountant System

แผนกครัว

เทคโนโลยีสารสนเทศใ แผนกแม่บ้านโรงแรม

เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ วอล์ ที่ใช้ในการสื่อสาร

Online Distribution System

-ระบบการจัดจัดหน่วยห้องพักผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ ที่มีการขายแบบ Real Time อาทิ GDS,IDS, CRS, Hotel Website เป็นระบบแบบ Real Time และ Interactive ที่ลูกค้าสามารถจะตรวจสอบสถานะห้องว่างราคาที่เป็นปัจจุบันและทำการจองและยืนยันการจองได้ในทันทีแบบอัตโนมัติ ระบบนี้มีทั้งแบบทำงานโดยอิสระ หรือทำงานเชื่อมต่อกับระบบ PMS

- ระบบนี้ต่างจากระบบจองห้องพัก (Reservation System) คือ GDS ไม่ได้เป็นเจ้าของระบบแต่เป็นผู้ให้บริการจากระบบเพื่อเก็บข้อมูลรายละเอียดของโรงแรมและกระจายต่อให้กับนักท่องเที่ยวอีกครั้งหนึ่ง

Customer Relationship Management System (CRM)

- ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า สำหรับโรงแรม/ที่พัก ที่มุ่งเน้นในด้านการรักษาลูกค้า และเพิ่มพูนธุรกิจผ่านทางลูกค้าเก่าที่มีประสบการณ์ของทางโรงแรมจะนำเอาระบบนี้เข้ามาใช้งาน ซึ่งอาจจะเป็นการใช้งานแบบอิสระหรือการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับระบบ PMS หลักของโรงแรม และระบบบริหารจัดการรายชื่อผู้ติดต่อในระบบอื่นๆ ที่ใช้งานอยู่ด้วยก็ได้

Internet Connection

- เป็นการสื่อสารและบริการในธุรกิจโรงแรม ปัจจุบันการสื่อสารผ่านทางอีเมล เป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุดอย่างหนึ่งรองลงมาจากการมีเว็บไซต์เป็นของตนเอง การให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าที่เข้าพัก

สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว