

# 嶺東高級中學 108 學年度第 2 學期均質化「技藝精進，資源共享」成果報告

- 計畫內容：108-8-2「技藝精進，資源共享」-客務/房務訂房系統
- 講座時間：109 年 03 月 14 日、109 年 03 月 21 日 PM 08:00-12:00
- 講座地點：嶺東科技大學
- 講座主題：訂房系統操作、房間狀況術語認識
- 講師姓名：嶺東科技大學-楊主恩老師、陳韡方老師
- 成果照片：



訂房系統操作介紹



訂房系統操作認識



訂房系統操作



訂房系統操作



房間狀況術語認識



房間狀況術語認識

➤ **參與對象**：中一區學校 高中職師生

➤ **執行成果內容概述**：

### (一) 訂房系統操作

飯店常常會有打電話或至網頁下單訂房的旅客，那經由這方面而來住房的旅客櫃檯要如何判定是否為訂房而來的旅客呢？還有打電話來訂房的要如何把訂單輸入系統呢？這跟一般 work in 進來的旅客操作方式有什麼不同之處，以下為您介紹，  
訂房流程：整個訂房流程大致可分為三個步驟(一)訂單基本資料建置(二)選定房型間數(三)排房。

**訂房基本資料**：旅客來電訂房時，接聽訂房人員先建立訂房者基本資料(旅客姓名／公司名稱／聯絡人／電話等等)，再詢問欲訂的日期及房型／間數，並告知房價，訂房人員先查詢房間數是否足夠，如果房型間數不足時，建議變更房型。確認後，告知應付訂金及訂金截止日，以及訂房需知後即完成基本資料建置

**選定房型間數**：依旅客需求選定房型間數及價格。

**排房**：可分為直接排房—訂單建置時直接排房；適用於訂房後排房變動頻率小的情況。住房日早上統一排房—等到住房日期早上，訂房人員會叫出所有當日住房的訂單一—排房；適合用在訂房後排房變動頻率大的情況。

**其它訂房作業**：訂金收款／催收、洽談記錄、訂餐／會議室、取消訂房報表／

NOSHOW 報表及各式報表列印、訂房相關查詢作業等等，如：

**散客帳**：一般旅客訂房：，住房後各房間各自付款，每間房間一張帳單。

**團體帳**：旅行社或團體訂房，統一結帳，只有一張帳單。

## (二) 房間狀況術語認識

身為旅館業從業人員，無論是在工作中還是會議上，有一些專業術語是我們不得不知道的。以下將針對客房部介紹常用的專用術語。

1. Skipper：逃帳，應注意無行李或少行李者，使用假信用卡或假支票等。
2. Room Change：指為客人更換房間。
3. House Use：指飯店人員因公務使用房間。
4. Sleep Out：「館外住宿」，簡稱「外宿」。
5. Walk-in：指沒有預先訂房而前來入住的客人，簡稱「無預訂散客」。
6. Early Arrival：提前到達，指客人在預訂時間之前到達。
7. Connecting Room：連通房。指相鄰且相通的房間。
8. Adjoining Room：相鄰房。指導相鄰而不相通的房間。
9. Tariff：價目表，是一種向客人提供飯店的房間類型及房間價格等信息的資料。
10. Day Use：半日租，或休閒房，指客人要求租用客房半天，不過夜。
11. Average Room Rate：平均房價。
12. Guaranteed Booking：保證訂房。
13. DND：Do Not Disturb 的縮寫，請勿打擾。
14. No-show：指已訂房而無故未到的旅客。
15. Out Of Order(OOO)：故障房，指那些由於需要維修而不能出租的房間。
16. Over Booking：超額訂房。
17. Emergency Exit：意思是緊急出口。
18. Executive Floor：用以接待高級商務行政人員，這些樓層稱為行政樓層。

19. Lost And Found：失物招領處。
20. Late Checkout：愈時退房。
21. FIT：Free Individual Tourist 的簡稱，意思是散客。
22. Room Type：房間種類。
23. Full House：房間客滿。
24. Room Status：房間狀態。
25. Check In：指客人入住酒店辦理登記手續的過程。
26. Confirmed reservation：確認訂房。
27. Check Out：意思是指客人辦理結帳離館手續。
28. Upgrade：意思是將高價格種類的房間按低。
29. Cancellation：指客人取消預訂的要求。簡稱取消預訂。
30. Vacant & Clean：客房已清理，尚未經檢查完成。

**滿意度統計**：回饋表統計 42 人

非常滿意- 30 人(93.7%)、滿意- 2 人(6.3%)、尚可- 0 人、待改進- 0 人、滿意度達 100 %



# 嶺東高級中學 108 學年度第 2 學期均質化「技藝精進，資源共享」成果報告

- 計畫內容：108-8-2「技藝精進，資源共享」-客務/房務訂房系統
- 講座時間：109 年 03 月 28 日 PM 08:00-12:00
- 講座地點：嶺東科技大學
- 講座主題：操作排房系統
- 講師姓名：嶺東科技大學-楊主恩老師
- 成果照片：



操作排房系統



操作排房系統



操作排房系統



操作排房系統



操作排房系統



操作排房系統

➤ **參與對象**：中一區學校 高中職師生

➤ **執行成果內容概述**：

### (一) 操作排房系統

訂房作業流程中，有許多的報表，有訂金相關報表、**排房相關報表**、房間餘額報表等。

#### 排房表

所謂排房表就是訂單訂房後，還未住房前飯店為其安排住房房間的報表，所以有了這張排房表，我們隨時可以知道所有房間的排房狀況，以前使用手報表時，欲查詢排房表時，要去翻閱排房表的手報表，不方便查詢，有了電腦的排房表之後，他可以依房號或房型排序，查詢排房時就很方便了。首先點選功能列【**訂房管理**】下拉選單的【**排房表**】。

#### 多日區間排房報表

在紙上作業的模式下，如果旅客訂房時要求要住某一房間或房型，且欲住多日時，訂房員要一天一天去重覆翻閱排房表，以查詢出是否有連續多日空房且符合旅客需求的房間，如果住房率比較滿時，查詢就非常耗時，有了這張多日區間排房表後，就可以很快速的得知是否有符合的空房。【**多日區間排房表**】可以讓你看到【**日期區間範圍**】的所有排房狀況，當你點【**訂房管理**】下拉選單的【**多日區間排房報表**】即會帶出排房報表，也可以做列印。

**滿意度統計**：回饋表統計 42 人

非常滿意- 30 人(93.7%)、滿意- 2 人(6.3%)、尚可- 0 人、待改進- 0 人、滿意度達 100 %