推薦序

preface

你想深入淺出地學習如何倚賴電腦系統完成旅館的經營與日常運作嗎？本書以口語化說故事的方式跟讀者輕鬆的溝通何謂旅館、旅館如何接待客戶、如何利用電腦提供客戶更好的服務。要能寫出這樣一本敘述輕鬆卻理論與實務兼具的教科書需要怎麼樣的作者呢？當然是一位學問淵博又兼具實務經驗的好老師。

王文生博士是一位同時兼具商業經營知識與旅館管理實務的教授。因此當 ERP 學會與德安資訊計畫合寫一本對莘莘學子說明德安的系統如何可以協助旅館經營實務的教科書時，學會的同仁很自然就推薦王博士。而王博士也願意在其忙碌的教學時程中加入此一額外的負擔。

個人與王博士的結緣則更早於其在中央大學企管系攻讀博士期間。那時常常有一位氣質優雅嫻靜的學生坐在台下聽課。他常常會在下課時面帶笑容來與我打招呼，並說明自己是來旁聽或上課。那時就很好奇是什麼樣的環境可以孕育出這樣一位風度翩翩、不疾不徐的學者。後來更深入的接觸才知道他其實在美國就業過，有很多人生歷練。而他的歷練中有很多部分就是在旅館業。因此發現他對於幫忙教授餐飲的知識給餐旅相關科系的老師與學生時，特別得心應手。

這次與德安資訊合作撰寫本書，是希望讓旅館業相關的學子們能夠學習旅館 e 化系統，並能藉由操作的學習，對企業 e 化有更深的認識，也希望未來能利用 e 化系統提升旅館的經營績效與競爭力。而這樣的理念與一般企業使用 ERP 系統的目的很是契合，因此 ERP 學會特別商請有實務經驗、管理知識與 ERP 教學經驗的王文生博士來撰寫此書。

書本是智慧的結晶，但不是智慧，智慧留存在作者的心中，因此希望同學讀本書時能花時間體會字裡行間的意義，並領悟其中的微言大義。這樣方能不辜負王博士的一番付出。青青子衿，悠悠我心。企盼大家能從中體悟到旅館管理的意涵，如此方不辜負這一番善緣。

許秉瑜　敬筆於雙連坡

國立中央大學管理學院院長
中華企業資源規劃學會秘書長

推薦序

preface

德安資訊於 1989 年 12 月成立，由董事長 李正媛女士，總經理 黃春照先生白手起家，亦步亦趨，至今在臺灣具有 30 年的飯店資訊系統開發經驗，提供飯店業者一套從營業飯店前檯管理系統（Property Management System, PMS）到後勤支援完整的資源規劃管理系統（Enterprise Resource Planning, ERP）。德安資訊致力於落實大中華區休閒服務業軟體第一品牌之願景，提供超過 450 家大型連鎖飯店及休閒產業多角化不同業態資訊需求整合的解決方案，並提供完善的飯店網路線上預約服務系統生態鏈。

餐旅業是目前最蓬勃發展的服務業，也是以服務為導向人力密集的產業，各大專院校的餐旅科系皆致力於培養專業服務人才，竭力將業界的實務經驗規劃於課程中，以期畢業的學生能迅速投入服務實戰工作與業界接軌。而資訊系統是餐旅從業人員提升工作流程及服務品質不可或缺的工具。德安資訊對於協助大專院校人才的養成一向不遺餘力，目前已在 30 多所大專院校導入教育版飯店管理系統協助老師教學，並與 ERP 學會推動「旅館資訊系統應用師」證照檢定，希望學生能夠於在學期間就熟悉知名飯店實際在使用的資訊系統，以提升職場競爭力。為了協助老師更能把實務經驗帶入教學，德安資訊無償提供系統給作者出版本書。

作者陳榮華先生在五星級飯店櫃台任職多年，於 2005 年進入德安資訊客戶服務部負責飯店櫃台系統的導入工作，以自身對櫃台實務工作的熟悉協助飯店各單位人員如何利用系統將服務工作引導到最佳的流程。

轉眼陳榮華先生已在德安資訊任職 15 年，這期間已升任部門經理，不管是飯店實務作業流程或管理分析報表均有卓越的見解，由他執筆撰寫本書，相信不論對於老師的教學或是從業人員的自習，都是很有幫助的一本工具書。

蕭 芳 梅

德安資訊客戶服務部協理

房間管理功能

4 chapter

4.1 房間管理畫面簡介

房間管理功能

對於飯店新進前檯員工來說，學習操作飯店系統必須先瞭解飯店裡的所有房型、房價及房間特色等基本資訊，因此從房間管理功能開始學習基本操作，可以有效且快速學習飯店房間的基本資訊。

住客在入住後，可在房間管理功能中修改住客資料、設定訂金帳號、修改預估款、電話/電視管理、清掃房間、修改退房日期、旅客帳維護、免費服務項目修改、設定晨呼、修改房價、Walk In 及換房作業。

從飯店系統模組選單中點選飯店前檯系統→接待管理→房間管理（圖 4-1）。

房間管理功能依顯示方式不同又分成三個功能選項：房間管理、房間管理（區域）、房間管理 V2。

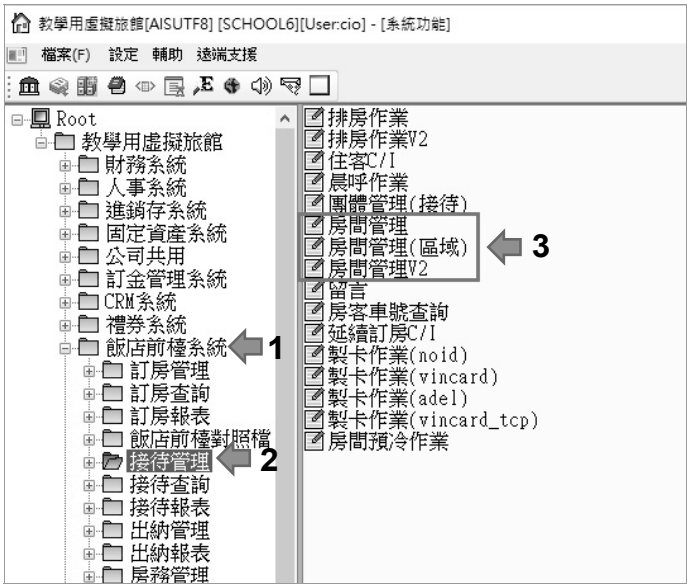


圖 4-1 接待管理\房間管理

房間管理畫面

在房間管理功能畫面中，可以一次看到飯店所有房間即時狀況資訊。

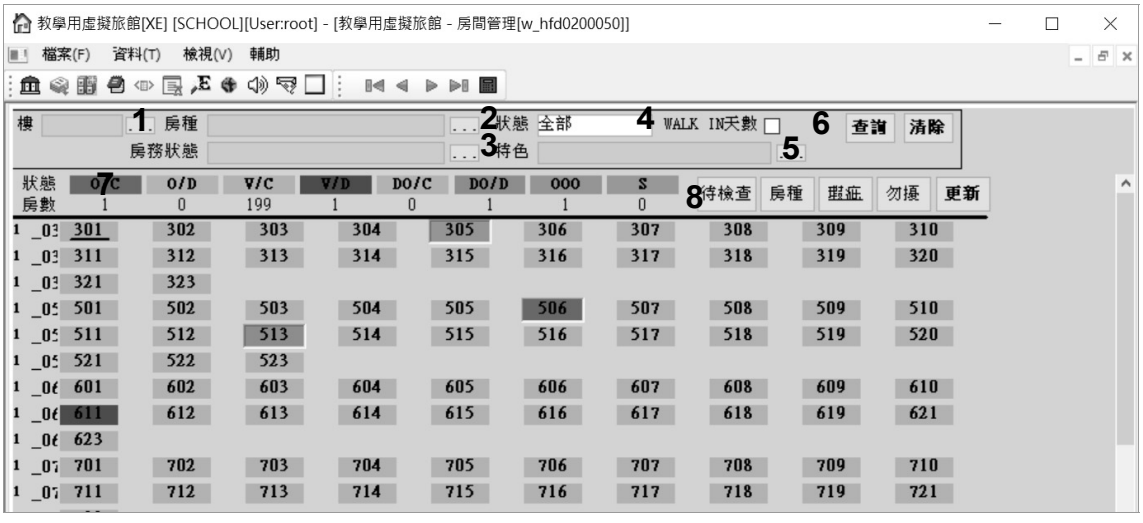


圖 4-2 房間管理畫面

房間管理畫面中，上方為查詢功能，下方為房間狀態，每一個方框號碼代表一個房間房號，可以藉由不同的房況顏色顯示來了解目前房間是否有住人及房間的清掃情況（圖 4-2）。

1. 選擇樓層：設定指定樓層的房間顯示。
2. 選擇房種：設定指定的房型顯示。
3. 選擇房務狀態：設定指定房務狀態的房型顯示。
4. 清掃狀態：乾淨房或髒房。
5. 選擇房間特色：設定指定的房間特色。
6. 依可 Walk In 天數查詢：查詢依 Walk In 天數顯示可入住的房間。
7. 房務狀態及該狀態的房間數：

房務狀態	狀態說明
O/C	Occupied Clean，客人住宿中已整理（住人乾淨房）
O/D	Occupied Dirty，客人住宿中待整理（住人髒房）
V/C	Vacant Clean，空房已打掃乾淨（可賣空房）
V/D	Vacant Dirty，空房待打掃（無住客髒房）

房務狀態	狀態說明
DO/C	Due Out Clean，預計今天退房已整理（今日退房已打掃）
DO/D	Due Out Dirty，預計今天退房待整理（今日退房未打掃）
OOO	Out Of Order，故障不可賣的房間（故障房或維修房）
S	Show Room，參觀房
OOS	Out Of Service，瑕疵房

8. 待檢查：顯示待檢查清掃狀態的房間。

房種：在房號右邊顯示房種代碼。

瑕疵：房間有瑕疵，該房間號碼底下會顯示底線，在房間管理 V2 中則顯示扳手符號。

更新：更新房間狀態管理畫面。

房間管理（區域）畫面

房間管理（區域）功能與房間管理功能主要差別為房間顯示方式不同，房間管理（區域）可分區域或樓層顯示，房間資訊顯示的位置和資訊較多，可在房間區域顯示房號、住宿期間、住客姓名及房價、房型等資訊。

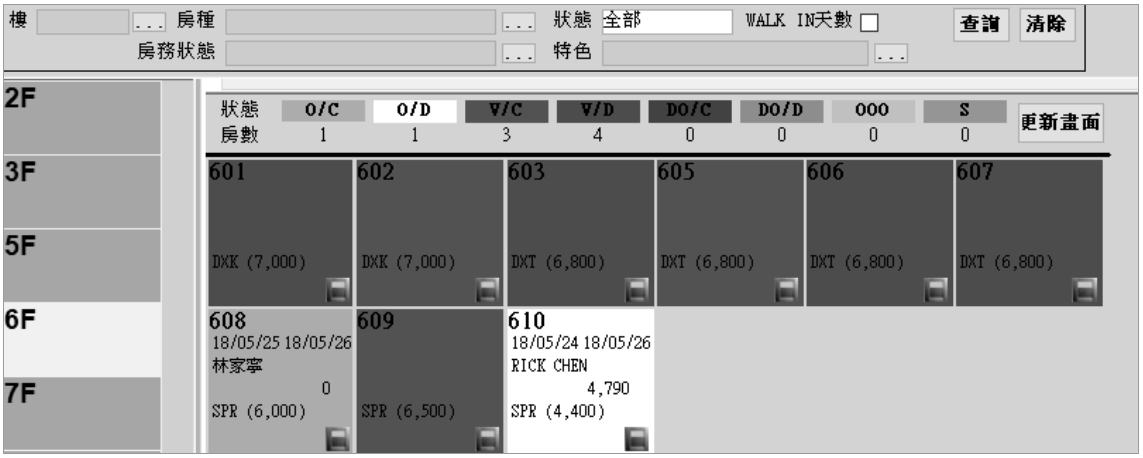


圖 4-3 房間管理（區域）畫面

房間管理 V2 畫面

房間管理 V2 功能為新版的房間管理功能，整合房間管理與房間管理（區域）功能特色，可以一次在畫面中顯示所有完整房間資訊。

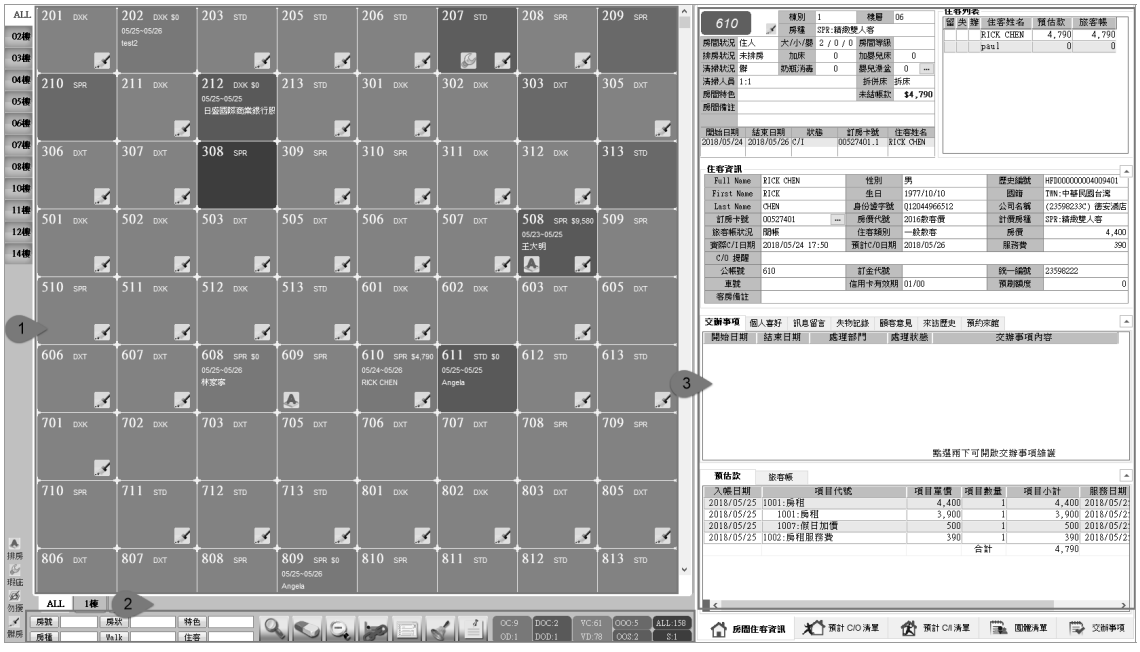


圖 4-4 房間管理 V2 畫面

1. 房號顯示區塊：可選擇 ALL 全部顯示或分區顯示房間，在房間區塊中也有圖示顯示目前房間的狀態。

圖示	功能
排房	今日已排房的房間
瑕疵	房間有部分瑕疵，但仍可銷售
勿擾	房間電話機設定為勿打擾模式
髒房	房間為髒房

2. 查詢功能條件區：設定指定的房號、房型、房務狀態條件的房型顯示。

圖示	功能	功能說明
房號	設定房號	查詢指定房號資訊
房種	設定房種	依房間種類指定篩選查詢
房狀	設定房務狀態	依房務狀態指定篩選查詢
Walk	設定可 Walk In 天數	依可 Walk In 天數查詢可入住的房間
特色	設定房間特色	依房間特色篩選查詢房間
住客	設定查詢住客	輸入住客姓名查詢入住的房間
	查詢	依設定條件進行房間查詢作業
	清除查詢	清除所有查詢設定
	圖示切換	切換房間圖示以放大或縮小房號顯示
	顯示相關房號	顯示與所選房間相關聯的房間
	動作選項	房間相關操作功能
	休息房	顯示休息房間資訊及時間提醒
	切換房間資訊	切換房間住客資訊顯示或關閉顯示
OC:0 OD:1	O/C 及 O/D 房間數	顯示 Occupied Clean（住人/乾淨）及 Occupied Dirty（住人/髒）狀態的房間數量
DOC:1 DOD:1	DO/C 及 DO/D 房間數	顯示 Due Out Clean（預計退房/乾淨）及 Due Out Dirty（預計退房/髒）狀態的房間數量
VC:198 VD:1	V/C 及 V/D 房間數	顯示 Vacant Clean（空房/乾淨）及 Vacant Dirty（空房/髒）狀態的房間數量
OOO:1 OOS:1	OOO 及 OOS 房間數	顯示 Out Of Order（故障房）及 Out Of Service（瑕疵房）狀態的房間數量
ALL:203 S:0	ALL 及 S 房間數	顯示 ALL（所有房間）及 Show Room（參觀房）狀態的房間數量

圖 4-5 房間管理 V2 查詢功能

3. 快速資訊工作頁：切換房間資訊顯示、預計 C/O 或 C/I 清單及團體清單顯示。

4.2 房間查詢功能

房號查詢

於房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，在房號欄位直接輸入房號，按查詢鍵，可顯示所輸入房號的房間。

如果要同時查詢多個房間，可使用逗號分隔房號，如：506,507,508 方式查詢；如果要查詢連續房號，則可使用冒號方式分隔，如：506:520；也可以使用萬用字元百分比符號查詢，例如要查詢所有 5 開頭的房號，可輸入 5%查詢；要查詢所有包含 05 的房號，可在前後加入百分比符號，輸入%05%查詢。

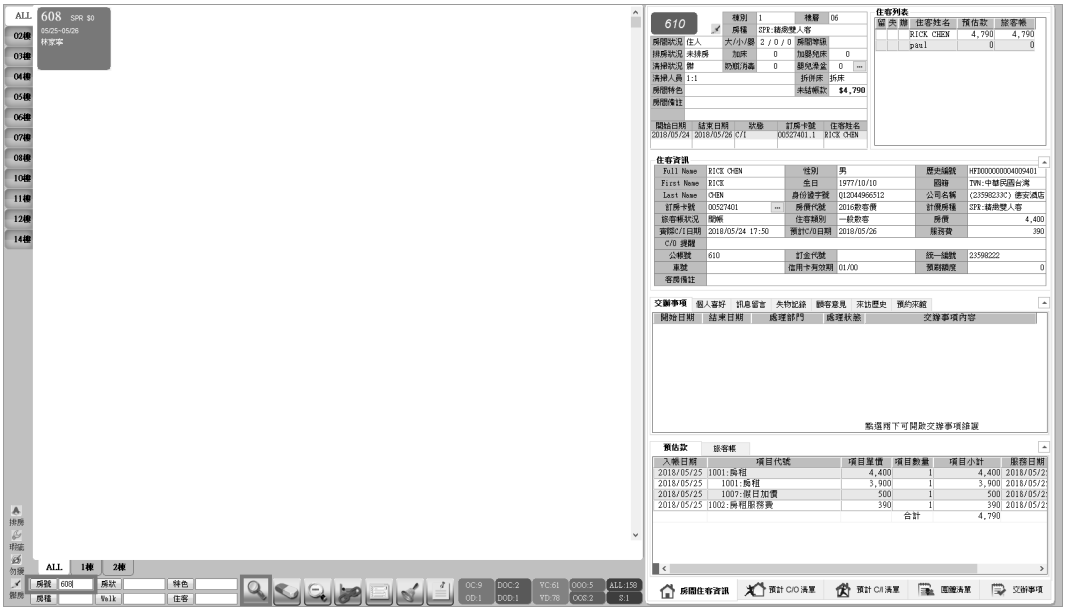


圖 4-6 房間管理 V2 房號查詢功能

房種查詢

在房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，以滑鼠點選房種欄位即出現房種選單，在房種選單可看到房種代號、房種名稱、售價及服務費等資訊，可選擇所要查詢的房間種類後，按查詢鍵進行查詢。

圖 4-7 房間管理 V2 房種查詢功能

房務狀態查詢

在房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，以滑鼠點選房狀欄位即出現房務狀態選單，可依前面章節所提到的八種房務狀態進行房間查詢。

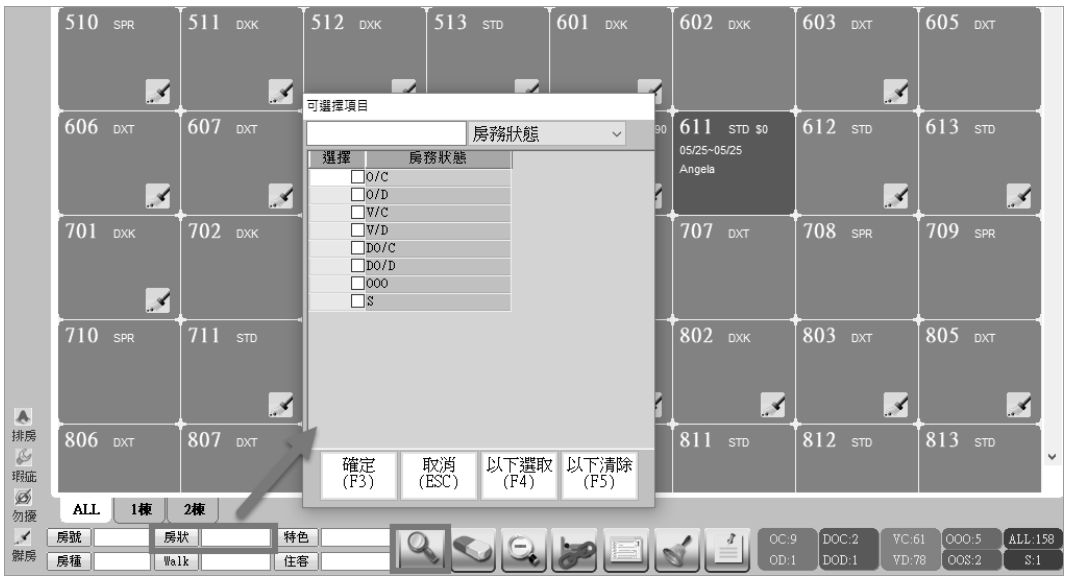


圖 4-8 房間管理 V2 房狀查詢功能

可 Walk In 天數查詢

在房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，於 Walk 欄位中輸入天數，可查詢可 Walk In 天數的房間，以免房間因事先被其他排房佔用造成 Walk In 天數較多的連續住宿客人需要更換房間。

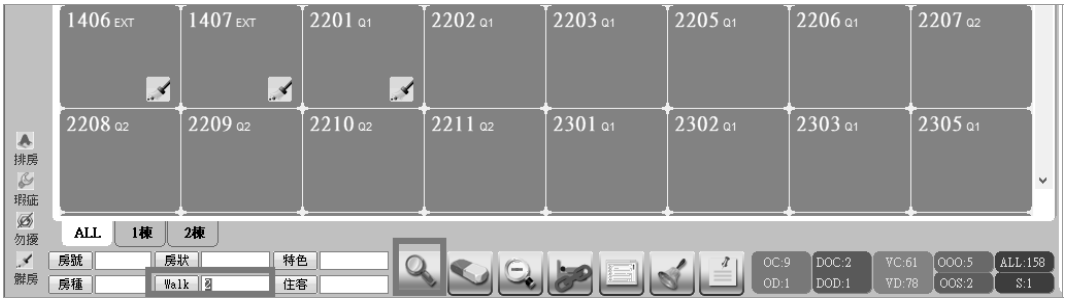


圖 4-9 房間管理 V2 Walk In 天數查詢功能

房間特色查詢

在房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，以滑鼠點選特色欄位即出現房間特色選單，可依房間特色進行房間查詢。此房間特色的設定則由飯店前檯對照檔\房間特色對照檔而來

圖 4-10 房間管理 V2 房間特色查詢功能

住客查詢

於房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，在住客欄位輸入住客姓名，可查詢顯示目前住客相關資訊。

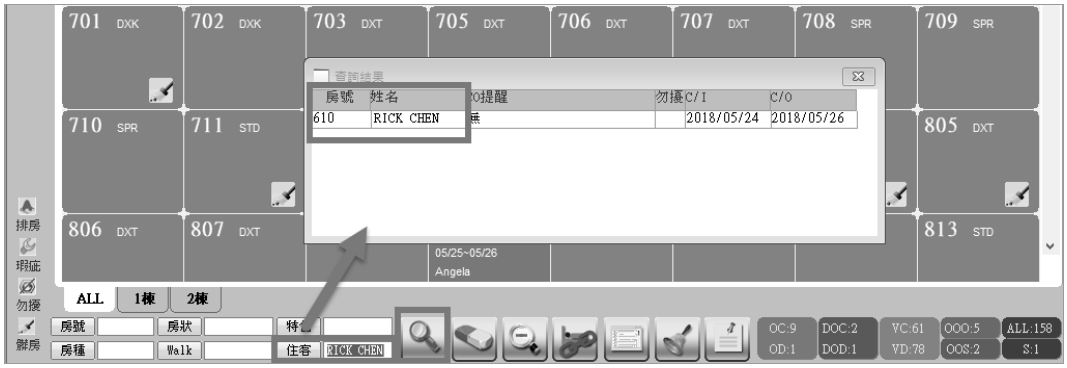


圖 4-11 房間管理 V2 住客查詢功能

清除查詢

在房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，如要取消已設定的查詢條件，可按清除查詢鍵，即可清除查詢條件重新顯示畫面。

圖 4-12 清除查詢鍵

圖示切換功能

圖示切換功能可切換房間顯示方式為大圖示或小圖示。

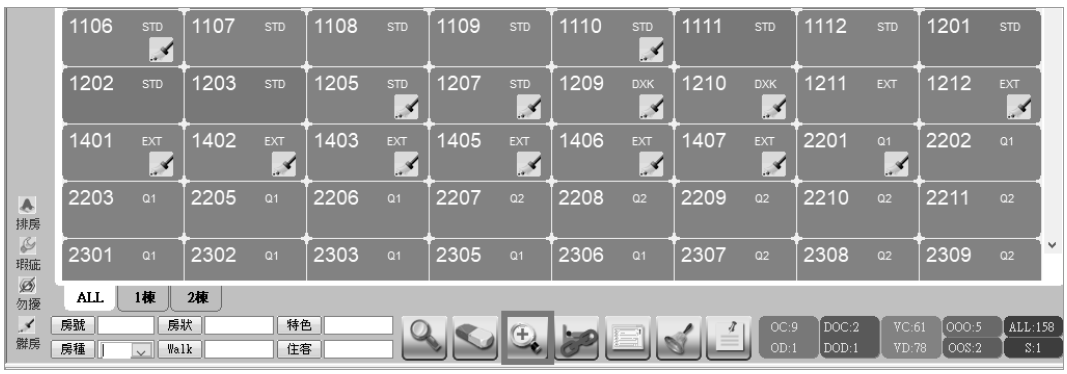


圖 4-13 圖示切換鍵

顯示相關房號

顯示與所選擇房號相關連的房間，如相同團體或同一訂房卡號碼下的所有相關房間一起顯示。

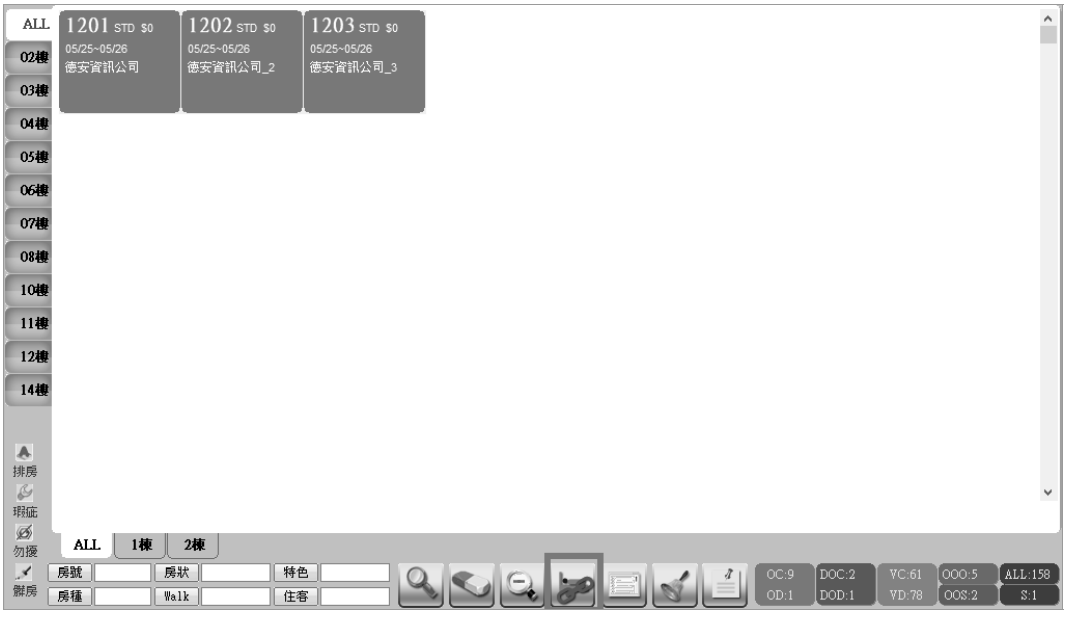


圖 4-14 相關房號鍵

動作選項

在房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，先點選房號再按動作選項按鈕，或者直接在房號按滑鼠右鍵，會出現房間動作選項畫面。功能表中可使用的功能會以黑色字體顯示（如圖 4-16），無法使用的功能則以灰色字體顯示（如圖 4-15），房間為空房或有住客時所能使用的功能不同。其每個功能名稱右邊都有括號的代碼，此代碼則為該功能的快捷鍵，人員在輸入時即可利用鍵盤快捷鍵開啟該功能作業，其選項功能將於 4.3 節「房間管理基本操作」說明。快捷鍵依序如下：

住客畫面	Ctrl+F1	設定訂金編號	F2	預估款	F3
Walk In	F4	電話/電視管理	F5	清掃房間	F6
修改 CO 日期	F7	旅客帳處理	F8	免費服務項目	F9
設定晨呼	F11	加房	F12	改房價	Ctrl+F12
換房	Ctrl+C	設定公帳號	Ctrl+S	取消公帳號	Ctrl+D
訂餐	Ctrl+R	接送機	Ctrl+A	交辦事項	Ctrl+B
休息	Ctrl+Z				

圖 4-15 動作選項功能表（無住客時畫面）

圖 4-16 動作選項功能表（有住客時畫面）

休息房

在房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，點選休息房按鈕，會跳出視窗顯示目前休息狀態的房號及到鐘的剩餘時間提醒。

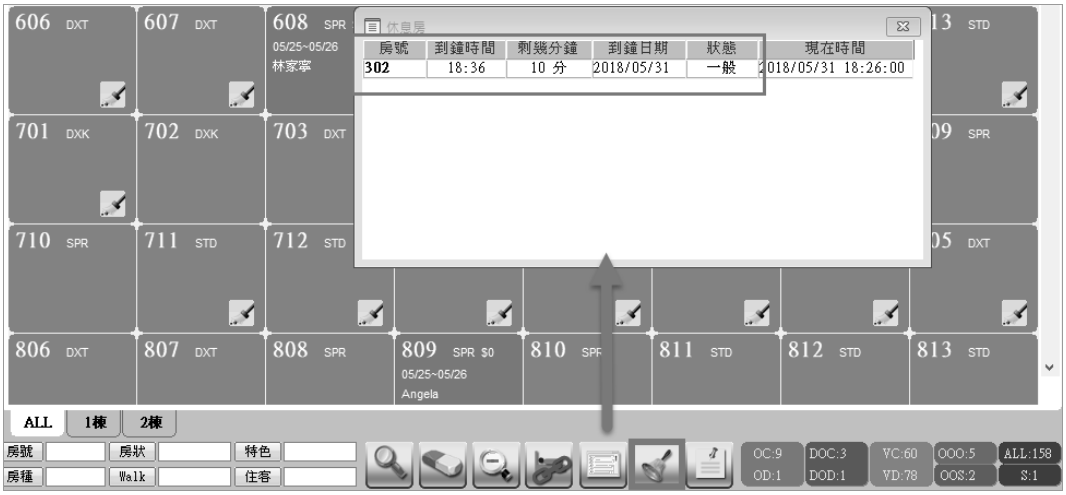


圖 4-17 休息房狀態畫面

切換房間資訊

在房間管理 V2 畫面的查詢功能區中，點選切換房間資訊按鈕，可切換房間的資訊如拆併床、房間備註。

圖 4-18 切換房間資訊畫面

若使用螢幕約 22 吋時，畫面右邊會多出一個區塊，若螢幕較小也可以手動點選出現右邊區塊，有住客畫面、預計 CI 清單、預計 CO 清單、團體清單、交辦事項，從業人員可以利用這些功能快速找尋到當日要入住或是退房的資訊，分述如下：

圖 4-19 常用快捷功能畫面

1. 房間住客資訊：

當點選左邊房號時，在房間住客資訊呈現 4 個部分，1.房間資訊、2.住客列表、3.住客資訊、4.帳務資訊等。

圖 4-20 房間住客資訊畫面

2. 預計 CO 清單：

此處資訊顯示的則為當日預退房之房號資訊，使用者可以利用此處查詢到當日應退未退房的房號，也可利用快速點兩下後開啟住客帳務畫面直接進行結帳退房。

圖 4-21 CO 清單畫面

3. 預計 CI 清單：

此處資訊顯示的則為當日預進之房號資訊，使用者可以利用此處查詢到當日應進未進的房號，也可利用快速點兩下後開啟住客 CI 畫面，直接進行該訂房卡的 CI。也可利用客人所提供的訊息，進行查詢後找到目標訂房卡。

住客姓名　訂房卡號
團號　房號

訂房數	排房數	C/I數	C/O數	狀態	訂房卡號	序號	房組	房號	Full Name	
1	1	0	0	正常	00479302	1	1	616	TUXXXXHENG W	TU
14	14	0	0	正常	00497302	1	1	307	XXXX雄家扶中心_	北
				正常	00497302	1	2	318	XXXX雄家扶中心_	北
				正常	00497302	1	3	319	XXXX雄家扶中心_	北
				正常	00497302	1	4	507	XXXX雄家扶中心_	北
				正常	00497302	1	5	518	XXXX雄家扶中心_	北
				正常	00497302	1	6	519	XXXX雄家扶中心_	北
				正常	00497302	1	7	606	XXXX雄家扶中心_	北
				正常	00497302	1	8	607	XXXX雄家扶中心_	北
				正常	00497302	1	9	618	XXXX雄家扶中心_	北
				正常	00497302	1	10	619	XXXX雄家扶中心_1	北
				正常	00497302	1	11	706	XXXX雄家扶中心_1	北
				正常	00497302	1	12	707	XXXX雄家扶中心_1	北
				正常	00497302	1	13	718	XXXX雄家扶中心_1	北
				正常	00497302	1	14	719	XXXX雄家扶中心_1	北
1	1	0	0	正常	00497302	2	1	609	XXXX雄家扶中心_1	北
1	0	0	0	正常	00630302	1	1		TYXXXX CHIH HUA S	TY
1	1	0	0	正常	00637002	1	1	601	WEXXXXNG TIN	WE
1	1	0	0	正常	00640802	1	1	511	MEXXXXNG HS	ME
1	1	0	0	正常	00655802	1	1	322	DAXXXXQUINTAVALL	DA
1	1	0	0	正常	00658702	1	1	612	SHXXXXUNG WAN	SH
1	1	0	0	正常	00662402	1	1	614	POXXXX TU	PO
小計：										
22	21	0	0							

點選兩下可開啟住客C/I畫面

圖 4-22　CI 清單畫面

4. 團體清單：

提供目前在館內的團體清單，可快速點兩下查看團體的明細，如各房型間數、費用等資訊。

公帳號	序號	團號	公帳號姓名	旅客帳狀況	訂房
G28	0	柯貝爾克	柯貝爾克	開帳	006691

點選兩下可查看團體明細

圖 4-23　團體清單畫面

5. 交辦事項：

顯示出目前交辦事項尚未處理完畢的交辦清單，方便人員查看或編輯。

房號	姓名	開始日期	結束日期	交辦事項內容
1012	WEXXXX CHEN	2013/09/23	2013/12/28	每星期一請更換床單
1012	WEXXXX CHEN	2013/09/29	2013/12/28	每星期一請更換床單
809	HUXXXXAN LI	2013/10/12	2013/10/22	test

點選兩下可開啟交辦事項維護

圖 4-24　交辦事項畫面

4.3 房間管理基本操作

房間清掃功能及其他選項功能

在飯店實務操作中，清掃房間工作通常由房務部人員負責處理，房務人員可在系統中查詢即時的房間狀態，以便隨時了解客房是否需要進行清理打掃。有些較先進的飯店房務員可透過房間電話系統與飯店系統連線，只要輸入代碼即可立即變更房間在系統中的清掃狀態。如果規模較小的飯店，或者房務部人員無法直接操作飯店系統的情況下，也可直接透過櫃台人員經由房間管理系統手動變更房間打掃狀態。

在房間管理 V2 畫面中，先選擇房號再按動作選項按鈕，或者直接在房號上按滑鼠右鍵，跳出動作選項畫面後，選擇清掃房間功能，即出現清掃房間畫面，畫面中有目前選擇的房間房號、原清掃狀態及新清掃狀態，在新清掃狀態中選擇乾淨或髒，再按清掃鍵，即可立即變更房間的清掃狀態。

如果房間需要主管或檢查人員再進行檢查確認，可點待檢查功能，系統會將該房間變更為髒房狀態，並列入待檢查房間清單中，當檢查完成後房間變更為乾淨，也會同時解除待檢查狀態。

圖 4-25 清掃房間畫面

加房

透過已入住的訂房卡再加入房間數的功能，例如旅行社預定的間數為 15 間，辦理入住後，導遊要求需要再加一間房間且帳款也與同團結帳時，可利用此功能辦理入住。

圖 4-26 加房選項畫面

於上方訂房卡號選擇原始訂房卡號後，再輸入入住資訊（作法同 Walk In），此房號會自動加入同一訂房卡，且若有設定公帳號，此房間的帳款也會依照公帳號分帳規則滾帳。

圖 4-27 加房畫面

改房價

很多情況下，客人對房價或是訂單有爭議時，因為該入住手續已完成，無法再修改訂單與價格，若遇到價格非變動不可，可運用改房價的功能，此功能修改價格不會異動到內拆帳款，只會更改每日房價（若有設定假日加價，也會自動依照假日加價的價格更動）。

圖 4-28 改房價選項畫面

目前房價為現行的價格，人員可於本次異動的房價與服務費異動數字後存檔，即完成改房價作業，此時該房間的預估款就會依照修改後的數字變動，並於夜間稽核時，使用該數字滾帳至該房號的帳夾內。

圖 4-29 改房價操作畫面

免費服務項目

有些飯店會提供免費報紙或是免費的迎賓飲料，若有選項，於入住時會詢問客人後登打到系統，再藉由系統的功能統計出該項目的數量，讓負責單位能預先了解份數後，進行後續事宜。

圖 4-30 免費服務項目選項畫面

免費服務項目的選取來源，是由服務項目對照檔設定而來，輸入數量與提供的起訖日期後存檔即可，數量統計可由接待報表的服務量報表得知該項的數量與使用的房號明細。

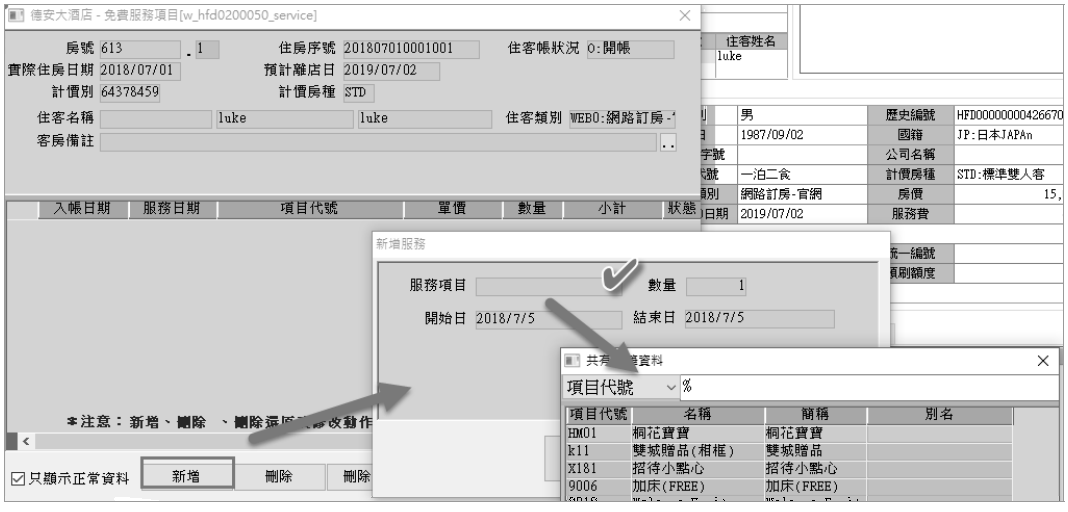


圖 4-31 免費服務項目操作畫面

設定訂金帳號

若客人於入住前就已先付訂金，但在訂房階段忘記指定，入住後可藉由設定訂金帳號功能指定已入帳的訂金。

圖 4-32 設定訂金選項畫面

由訂金代號搜尋已入帳的訂金，其搜尋條件有訂金編號、客戶姓名、手工單號、發票開立方式、身分證字號等，找到欲指定的訂金資料後，點擊滑鼠兩下，該訂金代號就會被填入訂金編號，表示指定訂金成功。

圖 4-33 設定訂金操作畫面

房間資訊設定及拆併床狀態

有些飯店為了方便房型可以彈性運用，會使用具有可分拆或合併功能型式的床組，房務人員可視訂房需求將房間設定成二張單床或合併成一張大床，稱為好萊塢式雙床「HOLLYWOOD TWIN」或好萊塢式「HOLLYWOOD STYLE」。

在房間管理畫面 V2 中，於房間號碼按滑鼠右鍵或點選房號後按動作選項按鈕，在下方房間資訊畫面中，可做單一房間的拆併床狀態修改、指定清掃人員或新增房間備註，修改完成後按下儲存房間資訊，以便查詢人員了解房間現況資訊狀態。

圖 4-34 單一房間拆併床設定

如需同時設定大量的拆併床狀態，按下畫面中的拆併床設定按鈕，可以同時變更或查詢多間房號的拆併狀態。

圖 4-35 批次拆併床設定功能

客房電話、電視及勿擾狀態

當飯店管理系統與總機電話及付費電視系統串接連線控制時，可直接用飯店系統功能控制電話總機及付費電視系統狀態，設定房間電話語音答錄語言、外線限制撥出及勿擾或留言燈功能。早期飯店房間門後面大部分都會有二個門把掛牌，一個是請清掃房間，一個是請勿打擾，需要靠服務人員現場觀察才能知道顧客的需求訊息。隨著科技的進步，已經改良進步為整合到飯店房間的電話系統或房間控制面板功能，當顧客在房間內按下勿擾功能按鈕時，系統中的房間狀態即會顯示為勿擾中。

圖 4-36 房間勿擾狀態顯示

一般在系統連線的狀態下，顧客在入住 Check In 的同時，即同步自動開啟房間的電話及付費電視功能，同時啟用飯店計費系統，當客人撥打外線電話或選擇觀看付費電視時，同步計費並入帳到客房費用中。如果要手動開啟或關閉狀況，在房間有住人的狀態按下滑鼠右鍵動作選項功能，進入電話/電視管理畫面，可分別手動操作開啟或關閉電話及付費電視功能。

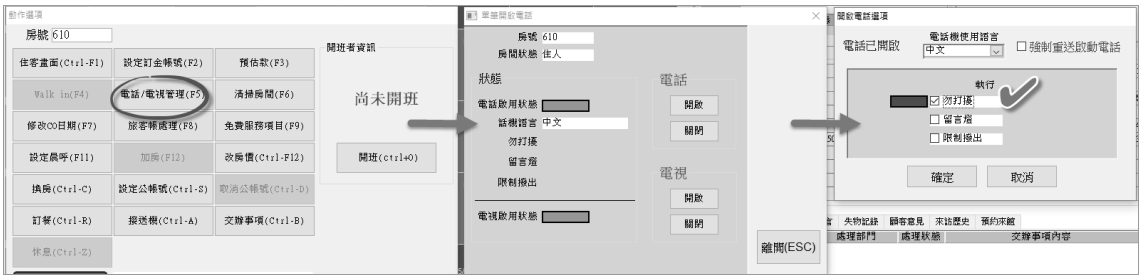


圖 4-37 電話/電視管理

設定晨呼

飯店晨呼 Morning Call（或 wake-up call）早期是以人工方式進行，現在則多以電腦總機自動設定。在房間為住人狀態中的房號按下滑鼠右鍵，進入動作選項功能，選擇晨呼設定功能，可以房號、訂房卡號或公帳號設定。在晨呼時間中以 24 小時制方式設定時間，當設定的時間小於目前的系統時間（比現在時間早）時，系統會自動設定日期為明日的晨呼時間；當設定的時間大於目前的系統時間（比現在時間晚）時，系統會自動設定日期為今日的呼叫時間。

圖 4-38 晨呼設定

4.4 實作範例練習

實際操作範例一

哈利波特與妙麗來到飯店，由於沒有事先訂房，但他們需要住宿兩天，請問此時身為櫃檯的你該如何為他們找出可住宿兩天的房型？

操作步驟

1. 到房間管理 V2 畫面，於下方 walk 的欄位輸入 2。
2. 房務狀態選擇 V/C 的狀態，按下搜尋。
3. 畫面上所顯示的房間即可讓哈利波特與妙麗入住。
4. 確定房號後，按下右鍵選擇功能選單「Walk In」即可辦理入住。

實際操作範例二

承上題，因為哈利波特與妙麗趕路多時，兩位入住後櫃檯立即接到電話表明兩位需要休息，不希望有電話或是有人打擾，此時的你應該怎麼幫助他們不受打擾呢？

A.派人去他們房間守著
B.給他們耳塞
C.將房間設定成「請勿打擾 DND」

請大家動動腦！該怎麼做？
答案：C.將房間設定成「請勿打擾 DND」

操作步驟

1. 選擇該房號後按右鍵。
2. 選擇電話電視管理。
3. 按下開啟。
4. 於勿打擾選項打勾，確定後即完成設定。

4.5 模擬試題

選擇題

(　　) 1. 有關於房務狀態，OC 代表的意思為何？
(A) 參觀房　(B) 修理房
(C) 住人髒房　(D) 住人乾淨

(　　) 2. 請問圖示代表的意思為何？
(A) 請勿打擾　(B) 修理房
(C) 關聯房　(D) 瑕疵房

(　　) 3. 請問換房的操作可用哪兩種方式？
(A) 只有輸入　(B) 拖曳與按鈕
(C) 語音跟輸入　(D) 拖曳跟語音

(　　) 4. 請問設定晨呼的時間規則下列何者正確？
(A) 8 小時制　(B) 12 小時制
(C) 24 小時制　(D) 48 小時制

(　　) 5. 如何於房間管理 V2 畫面查詢中一次看到多個房號？如 301,302,303,305。
(A) 用樓層查詢　(B) 於查詢房號欄位用 301:305
(C) 輸入 301　(D) 輸入 305

(　　) 6. 如何一次查詢多個樓層的房號？
(A) ENTER 鍵+樓層　(B) SHIFT 鍵+樓層
(C) ALT 鍵+樓層　(D) CTRL 鍵+樓層

(　　) 7. 有關於瑕疵房的代表英文縮寫為何？
(A) OOO　(B) OOS
(C) OCC　(D) UCC

(　　) 8. 請問房間管理房號窗格中有 A 字代表的意思為何？
(A) 有留言　(B) 有失物
(C) 有排房　(D) 有瑕疵

(　　) 9. 若要查詢房間狀態是空房/乾淨的條件為何？
(A) OC　(B) VC
(C) OD　(D) VD

(　　) 10. 請問設定勿擾需要由哪個功能去執行？
(A) 電話電視開關　(B) 房控系統
(C) 住客畫面　(D) 改房價

(　　) 11. 下列何者不是晨呼作業中設定晨呼的方式？
(A) 房號　(B) 公帳號
(C) 訂房卡號　(D) 房種代號

(　　) 12. 當房務人員打掃完必須透過房務主管檢查後才能改為乾淨的功能為何？
(A) 設為修理　(B) 設為髒房
(C) 待檢查　(D) 設為乾淨

(　　) 13. 在房間管理要使用哪項功能才能看到房間資訊（如清掃人員拆併床）？
(A) 相關房號　(B) 切換房間資訊
(C) 動作選項　(D) 休息房

(　　) 14. 若要查詢休息房多久到鐘的資訊，該點選用哪個功能？
(A) 休息房　(B) 修理房
(C) 瑕疵房　(D) 乾淨房

(　　) 15. 若要查詢當日尚未處裡的交班事項清單，該用哪個功能進行查詢？
(A) 訂房管理　(B) 房間管理 V2
(C) 出納管理　(D) 接待管理

(　　) 16. 若要同時設定多間房間的拆併床，該用哪個功能執行？
(A) 房間設定　(B) 房價設定
(C) 晨呼設定　(D) 拆併床設定

(　　) 17. 已入住後，同訂房卡要再加一間房間可利用哪個功能進行？
(A) 加房　(B) 加床
(C) 加人　(D) 加價

(　　) 18. 若入住後，發現房價錯誤可用下列何種功能修改？
(A) 修改 CO 日期　(B) 修改名字
(C) 改房價　(D) 改房型

(　　) 19. 入住時客人要求派送報紙，可透過哪個功能進行註記，以方便服務中心統計？
(A) 免費服務項目　(B) 預估款
(C) 訂金管理　(D) 住客帳維護

(　　) 20. 客人入住後已付訂金，訂單卻沒顯示，可利用何種功能重新指定該筆訂金？

(A) 設定公帳號　(B) 設定訂金帳號

(C) 設定晨呼　(D) 設定接送機

(　　) 21. 接待報表中的哪份報表可以查詢飯店所提供給客人的項目數量？

(A) IN HOUSE 報表　(B) 排房查詢報表

(C) 服務數量報表　(D) 排房報表

(　　) 22. 若要利用系統相關房號功能查到同團的資訊，其條件則為？

(A) 同房價代號　(B) 同公司

(C) 同房號　(D) 同訂房卡號

(　　) 23. 房間管理中設定晨呼的快捷鍵為何？

(A) F9　(B) F10

(C) F11　(D) F12

(　　) 24. 房間管理的快捷鍵 F6，為何者功能？

(A) 清掃房間　(B) 換房

(C) 預估款　(D) 訂餐

(　　) 25. 房間管理的交辦事項顯示條件為何？

(A) 只顯示當日訂房的　(B) 顯示未完成的

(C) 顯示已完成的　(D) 顯示全部的

旅館資訊系統應用師
證照簡介

旅館資訊系統應用師證照簡介
Application Engineer of Property Management System in Front Office Module for Athena Hotel ERP System(A6)

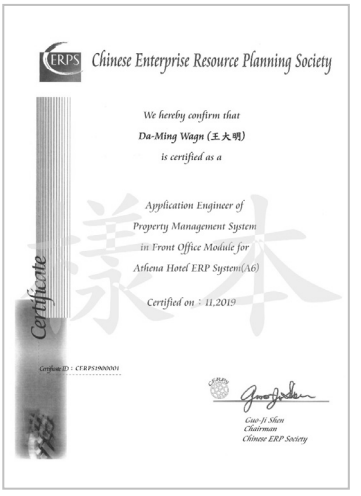
證照設立之目標
一、 迅速且大量的培育旅館業 e 化專業人員。
二、 經由考試設計教學內容，提供學員進修管道。
三、 提供企業 e 化所需人員：
  1. 軟體基本流程操作
  2. E 化專案 key user
  3. 軟體操作諮詢

鑑定模組
前檯系統

認證廠商
德安資訊

報名資格
一、 基本資格:有志從事旅館資訊系統應用與管理相關工作者
二、 實務經驗：無須具備

報名費用
新台幣貳仟元整。
團報優惠：二十人以上享有六折優惠

考試方式
100 題單選題、每題 1 分，70 分及格，答錯不倒扣，考試時間 120 分鐘

發證單位
中華企業資源規劃學會