

教育部高等教育深耕計畫

成果表單

成果名稱 (活動、研討會、會議、 競賽、培訓...)	智能化旅館趨勢與資訊科技應用		
舉辦日期	2019.12.11	舉辦時間	15：30~17：30
主辦學校	台灣首府大學	舉辦地點	台灣首府大學致宏樓第三會議室舉辦
執行成果 (以約1,000字描述概況 新聞稿方式)	隨著科技日新月異發展迅速，國內外許多產業或企業已紛紛導入各式科技化、智慧化或智能化應用，其中「智能化旅館」此一概念已是市場主流趨勢。北有晶華飯店、中有浮雲客棧、夢樓旅店、南友漢來大飯店，南北旅館業龍頭均已投入智能計畫。意涵： 1. 智能化中包含科技與網路運用，再搭配消費者高頻率的使用行動裝置（手機）的趨勢，如何讓旅客更簡單與輕鬆的消費更是各個旅館所努力的。消費容易度提高：服務 24 小時化、網路資訊連結共通化、透明化、消費無壓力...等優勢 2. 人力運用最佳化：將行政與紙張作業交給智能化系統，省下的時間讓員工更有時間來服務旅客。也因智能化系統服務不間斷，對於排班更有靈活性，人力成本控制也能更容易 3. 全球化連結：透過系統可連結至全球的網路訂房中心，庫存統一控制化 4. 旅客無壓力旅遊：因應消費行為的改變，旅客開始有著自助服務的旅行，讓旅客不須趕住宿登記時間，而不想被人服務的旅客更無壓力 作法： 1. 從櫃檯接待智能機開始，連結到各系統，包含旅館 PMS 系統、訂房庫存管理、接待自助化、門鎖控制、行李寄存 2. 未來甚至與物聯網連結，將客房內家電串連在一起，進行旅館燈光、空調、房間服務的最佳化控制，一支手機即可控制全部，提高旅客住宿方便性 3. 內部管理上： A. 可將所有的資訊電腦化，讓所有的管理措施執行度全部曝光，更可了解管理上的缺失，與欲改善方向 B. 改變過去行政作業與 SOP，創造人機合作之未來新旅館管理的相關管理制度與知識 4. 人才需求上： A. 主管需熟知智能系統與過去 SOP 之所有內容，因應智能系統而修正 SOP，並納入員工教育訓練 B. 員工除瞭解旅館舊有服務之外，更需具備與智能化系統與機器溝通能力，創造員工與機器攜手共同服務旅客的理想 C. 員工將必須將工作重心放在『服務旅客』上 5. 成本控制上： A. 成本透明化：所有管理透明化後，即可讓成本支出明確化 B. 成本固定化：藉由 SOP 標準化後，更可讓員工每服務一名旅客之成本均固定化，讓內部管理更簡單 6. 行銷上： A. 透過智能化系統，導入雲端運算與大數據來分析，讓旅館業主更能透析未來趨勢。 該場講座學生反饋滿意度為 97%，學生也表示獲益良多，有助拓展知識，更期待未來開設與未來產業趨勢有關之講座。		

活動花絮及說明



↑全體合照



↑介紹講者



↑講座活動進行



↑講座活動進行



↑發問及意見回饋



↑活動簽到

活動剪影
(檢附照片及圖說)

參加對象

主辦學校
參加人數

63

夥伴學校
參加人數

0

其他
參加人數

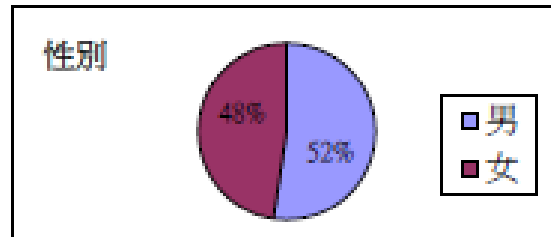
0

台灣首府大學
智能化旅館趨勢與資訊科技應用講座
 活動回饋單 統計表

一、基本資料

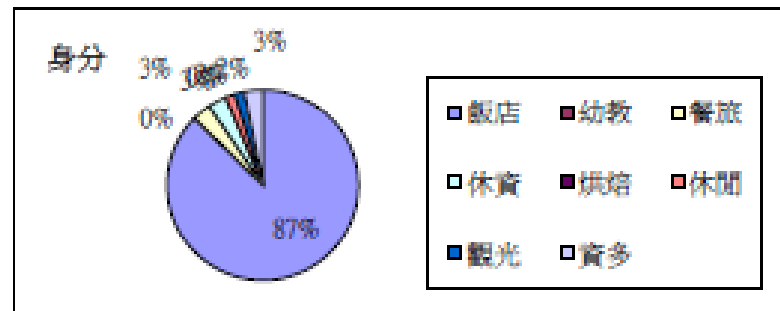
1.性別

男	女
33	30



2.學系

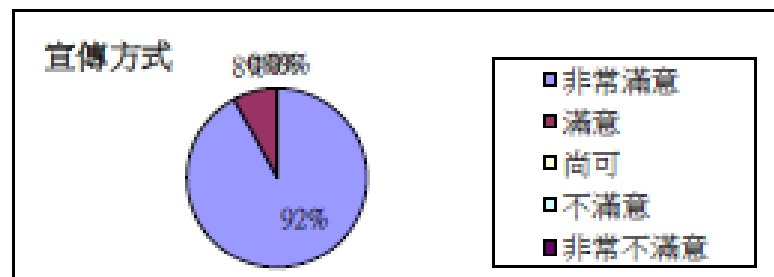
飯店	幼教	餐旅	休資	烘焙	休閒	觀光	資多
55	0	2	2	0	1	1	2



二、講座安排滿意度

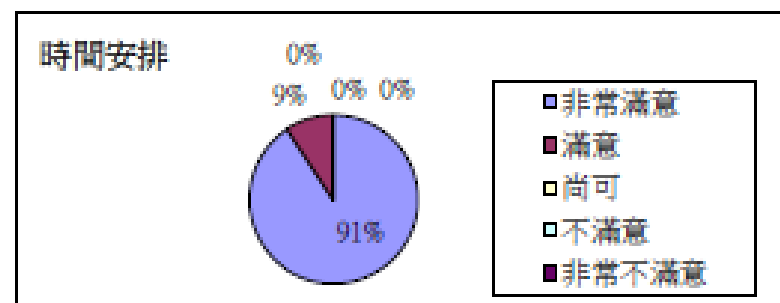
1.對講座是否滿意

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
58	5	0		0



2.講座內容對您個人的助益是否滿意

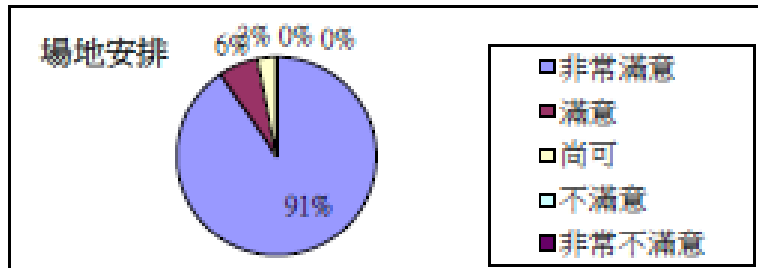
非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
59	6	0	0	0



台灣首府大學
 智能化旅館趨勢與資訊科技應用講座
 活動回饋單 統計表

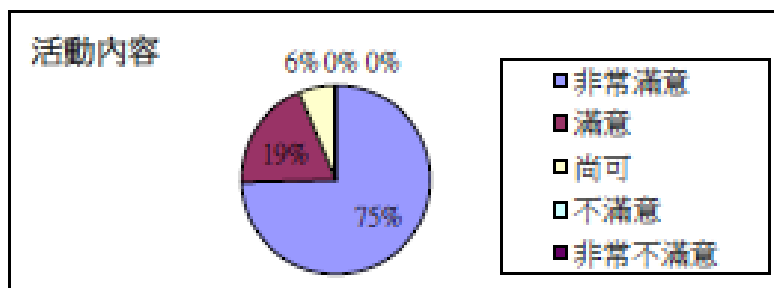
3.對講座時間安排是否滿意

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
57	4	2	0	0



4.對講座場地與設備是否滿意

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
47	12	4	0	0



5.對於講座整體滿意度為?

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
56	5	2	0	0

