

ระบบการ
จัดการ
โรงแรม



หน่วยที่

6



ระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System หรือ Primary Management System) คือระบบที่ช่วยจัดการการทำงานภายในโรงแรม โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการโรงแรม ใช้เพื่อการดำเนินธุรกิจให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ประหยัดเวลาในการเข้าถึงข้อมูล เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล สามารถนำเอาฐานข้อมูลจากระบบต่าง ๆ มาใช้ทำงานร่วมกันได้ เพื่อให้การบริหารจัดการโรงแรมประสบผลสำเร็จ



ระบบการจัดการโรงแรม เป็นระบบพื้นฐานและเป็นระบบหลักสำหรับบริหารจัดการโรงแรม ที่หัวใจของระบบนี้คือการบริหารจัดการห้องพักเป็นสำคัญ ประกอบไปด้วยระบบหลักดังนี้

1. **Front Office** ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารเกี่ยวกับการจอง การลงทะเบียน ผู้เข้าพัก ข้อมูลผู้เข้าพัก สถานะห้องพัก ค่าใช้จ่ายของแขกที่เข้าพัก

2. **Back Office** ใช้ในการตรวจสอบข้อมูล สถานะของห้องพักสำหรับการปฏิบัติงาน สนับสนุนของแผนกต่าง ๆ

3. ระบบเชื่อมต่อกับระบบการทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น ระบบการจัดการโรงแรม เป็นระบบสารสนเทศหลักในการบริหารจัดการโรงแรม สำหรับงานบริการส่วนหน้า และงานบริการส่วนหลัง และเชื่อมต่อกับระบบการทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ



2.

ระบบการจัดการโรงแรม

2.1 ระบบหลัก

ระบบสำหรับงานบริการส่วนหน้า

1. ระบบการจองห้องพัก (Property Management System : PMS)
2. ระบบบริหารจัดการห้องอาหาร (Point of Sales System : POS)

ระบบบริการส่วนหลัง

1. ระบบบริหารบัญชี (Accountant System)
2. ระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource Management : HRM)



2.2 ระบบเพิ่มเติม

1. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet Connection)
2. การบริหารเว็บไซต์โรงแรม (Hotel Website)
3. ศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ (Call Center)



3.

ระบบการจำหน่ายห้องพักออนไลน์

1. ระบบจองห้องพักบนหน้าเว็บไซต์โรงแรม (Hotel branded website)
2. ระบบกระจายห้องพักทั่วโลก (GDS)
3. ระบบจองกลาง (CRS)
4. ระบบการนัดจำหน่ายทางอินเทอร์เน็ต (IDS)
5. เอเจนต์สำหรับการจองห้องพักออนไลน์ (OTA)
6. ระบบบริหารจัดการห้องพักและจัดสรรจำนวนห้องพักที่จะเปิดขาย (Channel Manager)
7. โซเชียลมีเดีย (Social Media)
8. โมบายล์แอปพลิเคชัน (Mobile Application)



4.

ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management) สำหรับโรงแรม/ที่พักที่มุ่งเน้นในด้านการรักษาลูกค้า และเพิ่มพูนธุรกิจผ่านทางลูกค้าเก่าที่มีประสบการณ์ของทางโรงแรม จะนำเอาระบบนี้เข้ามาใช้งาน ซึ่งอาจจะเป็นการใช้งานแบบอิสระหรือการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับระบบ PMS หลักของโรงแรม และระบบบริหารจัดการรายชื่อผู้ติดต่อในระบบอื่น ๆ ที่ใช้อยู่ด้วยก็ได้



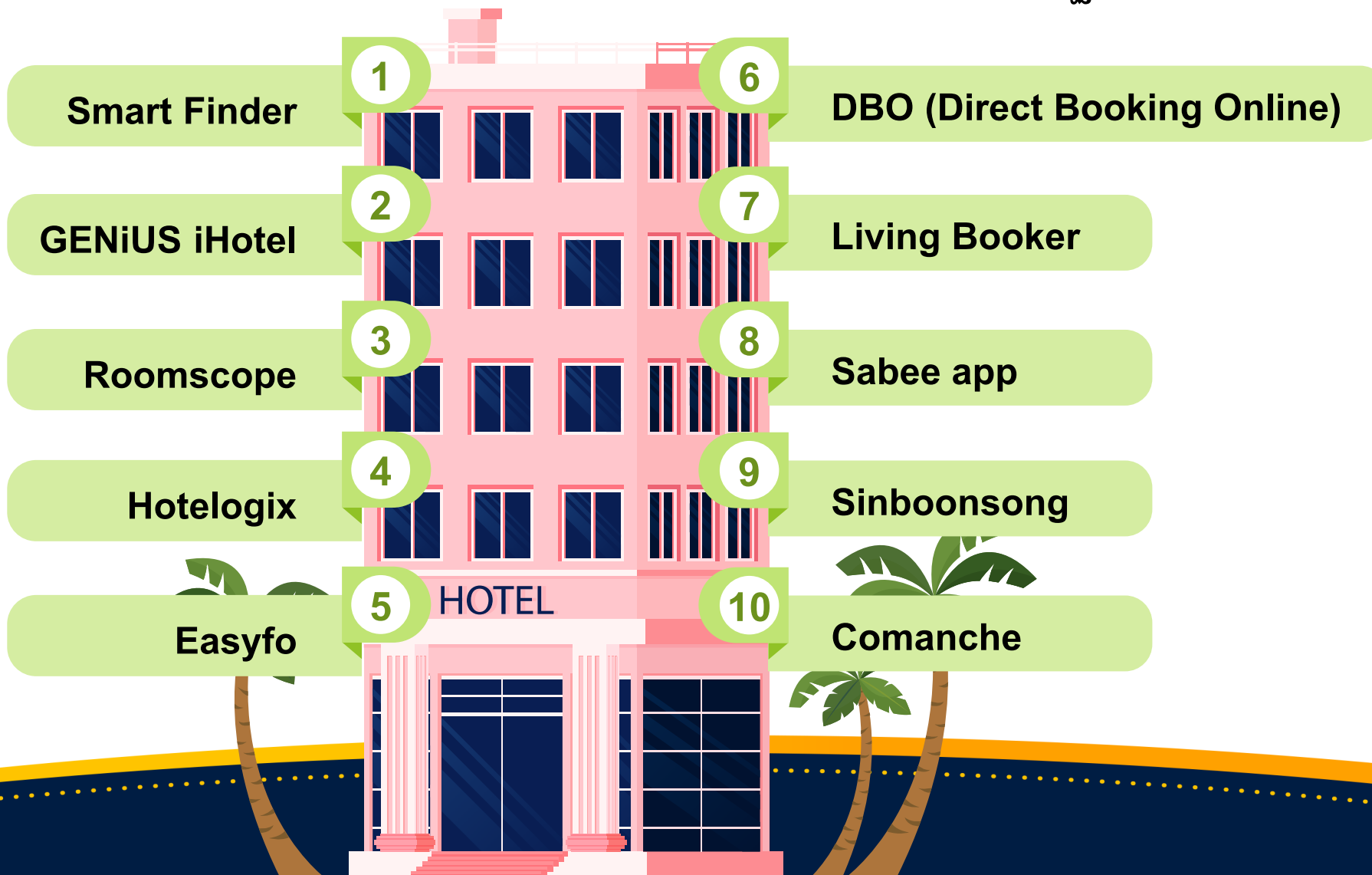
ตัวอย่าง ธุรกิจที่พักผ่อนส่วนใหญ่ได้นำหลักการบริการลูกค้าสัมพันธ์เพื่อรักษาซึ่งลูกค้าประจำไว้ ธุรกิจที่พักผ่อนของกลุ่มโรงแรมระบบเครือข่าย (Chain hotel) โดยมีกิจกรรมการตลาดในลักษณะ การอภิเษกนทนาการ การให้ส่วนลด การให้รางวัล โปรแกรมสะสมการเข้าพัก (Bowie & Buttle, 2004, 310) เช่น โรงแรมในเครือข่ายแอดคอร์ด ใช้โปรแกรมการนำเสนอดีความ (compliments) โรงแรมในเครือข่ายฮิลตัน (Hilton) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเอชออนเนอร์ (HHonor) และโรงแรมในเครือข่ายสตาร์วูด (Starwood) ใช้โปรแกรมความพึงพอใจ (Preferred guest)



5.

วิธีการใช้ระบบการจัดการโรงแรม

Topbestbrand.com แนะนำ 10 ระบบการจัดการโรงแรมที่ดีและได้มาตรฐานปี 2021



6.

การเลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรม

ระบบบริหารจัดการโรงแรม จะต้องตรวจสอบคุณสมบัติ ลักษณะการใช้งาน และระบบบริการจัดการโรงแรมก่อนตัดสินใจเลือกซื้อ โดยวิธีการเลือกระบบบริหารจัดการโรงแรมที่มีประสิทธิภาพสูงสุดมีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ประเมินความต้องการ

2. ราคาและงบประมาณ

3. ความปลอดภัย

4. ระบบมีความยืดหยุ่น ผสานรวม
กับงานหรือระบบอื่น ๆ ได้

5. การพัฒนาต่อยอด

6. ประสิทธิภาพในการทำงาน

7. การสนับสนุนหลังการขาย
และการอบรม



7.

ข้อจำกัดและการแก้ปัญหาข้อจำกัดการใช้งานระบบจัดการโรงแรม

7.1

สำหรับผู้บริหารโรงแรม

ข้อจำกัดการใช้งานระบบจัดการโรงแรม

- 1) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารโรงแรมไม่เหมาะสมกับขนาดของโรงแรม
- 2) ขาดการสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากระบบ และส่งเสริมการใช้งาน

การแก้ปัญหาข้อจำกัดการใช้งานระบบจัดการโรงแรม

- 1) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจโรงแรมมาบริหารโรงแรมให้เหมาะสมกับขนาดของโรงแรม
- 2) เมื่อนำระบบเข้ามาใช้งานในโรงแรมแล้ว ควรสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ประโยชน์จากระบบอย่างสูงสุด



7.2

สำหรับบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยี

ข้อจำกัดการใช้งานระบบจัดการโรงแรม

- 1) ไม่เรียนรู้ระบบเทคโนโลยีให้เข้าใจ และใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 2) ขาดการติดตามพัฒนาตนเองให้เข้าใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ

การแก้ปัญหาข้อจำกัดการใช้งานระบบจัดการโรงแรม

- 1) เรียนรู้การทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยอาศัยความรู้จากการฝึกอบรมจากบริษัทผู้ผลิตระบบ
- 2) พัฒนาตนเองให้ทันต่อการพัฒนาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ใส่ใจกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ โดยการศึกษาจากช่องทางต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต



ข้อจำกัดการใช้งานระบบจัดการโรงแรม

- 1) ออกแบบและพัฒนาระบบที่ซับซ้อน ยากต่อการใช้งาน
- 2) ออกแบบไม่ครบลักษณะการใช้งานและเกิดความยุ่งยากในการใช้
- 3) ไม่สามารถพัฒนาต่อยอดได้อีก
- 4) ไม่สามารถเชื่อมโยงรวมกับงาน หรือระบบอื่น ๆ ได้ดี

การแก้ปัญหาข้อจำกัดการใช้งานระบบจัดการโรงแรม

- 1) ออกแบบและพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับขนาดของโรงแรม และโปรแกรมมีการทำงานไม่ซับซ้อนมาก ง่ายต่อการใช้งานและราคาไม่สูงเกินไป โดยการสำรวจความต้องการของโรงแรมส่วนใหญ่ รวมถึงความจำเป็นในการใช้งาน
- 2) ออกแบบให้ครบลักษณะการใช้งานในแต่ละโปรแกรม ไม่ควรแยกโปรแกรมย่อยมากเกินไป ซึ่งอาจทำให้ยุ่งยากต่อการใช้งาน
- 3) พัฒนาระบบให้สามารถต่อยอดได้ มีความยืดหยุ่น ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารโรงแรมเกิดความคุ้มค่าในการลงทุนและการใช้งาน
- 4) ระบบสามารถเชื่อมโยงรวมกับงานหรือระบบอื่น ๆ ได้

คำถามท้ายบท

