課程名稱：18794_智慧住宿之動態分析 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

🎯 1. 適合對象與能力門檻

- **適合族群**：
  - **旅宿業高階主管與財務長（CFO）**：需重新定義數位轉型策略、評估 AI 專案 ROI 與資本配置，並擺脫傳統記帳轉向動態財務風險決策。
  - **中階管理層（業務、財務與房務主管）**：負責人機協作流程重塑、內部控制點監控，以及應收帳款與存貨安全水位的設定。
  - **基層財會與櫃檯營運人員**：日常需處理多通路 OTA 訂單核對、ERP 系統操作、銀行自動對帳及客訴例外處理。
  - **推動數位轉型之中小微企業主**：評估技術可行性與商業成功邊界，建立安全合規資料治理機制。
- **能力門檻**：中階。建議具備企業基本交易迴圈（銷貨/收款、採購/付款）、基礎試算表操作及旅館日常營運（PMS、訂單、備品管理）的實務概念。

📚 2. 課程核心大綱與架構圖

- **課程名稱**：經濟部中小及新創企業署「中小微企業碳健檢及 AI 財務培力計畫」— 服務業中階 AI 財快課程：智慧住宿之動態分析
- **章節架構**：
  - **單元一：AI 驅動的 OTA 成本最佳化與現金流動態監測** — 解析旅宿業復甦面臨之高獲客成本（CAC）、高取消率與現金流盲點；導入機器學習動態定價、微區隔賽局理論，並透過 AI 實現自動化銀行對帳與退款防詐欺。
  - **單元二：應收帳款 AI 信用評分與存貨周轉模擬** — 針對 B2B 客戶（OTA、旅行社、企業簽約戶）建立多維度動態信用評等矩陣與梯次催收機制；精算無形存貨（客房取消機率）與實體存貨（餐飲食材、客房備品）的最佳安全庫存與周轉模擬。

- **單元三：AI 倫理、合規、資料治理與稽核評估** — 剖析生成式 AI 四大隱形風險（輸入外洩、輸出幻覺、處理侵權、儲存不足）；建立資料四級防線（綠/藍/黃/紅燈）與三層治理結構，實踐高價值低風險的場景試點與四份最低可行治理檔案。
- **單元四：AI 導入策略與內部控制風險管理架構解析** — 結合 COSO 內控五大要素與 TANAN 技術落地五層架構；運用 8 大雷達圖進行場景評估，規劃 90 天試點引擎（辨識、準備、風險治理檢核、擴張），推動人機協作雙軌轉型。

🛠️ 3. 必備前置知識清單

- **旅宿業核心營運概念**：了解物業管理系統（PMS）、訂房網絡架構、客房與備品日常進銷存作業。
- **基礎財會與交易迴圈**：理解企業八大迴圈中的「銷售與收款迴圈」及「採購與付款迴圈」，具備對帳單、發票、呆帳與營運資金週轉概念。
- **通用通路平台認識**：了解 Booking.com、Agoda、Airbnb、Trip.com 等主流線上旅遊平台之運作及基本抽成拆帳模式。

📖 4. 專有名詞與概念辭典

- **OTA（Online Travel Agent，線上旅遊平台）**：如 Booking、Agoda 等線上訂房仲介平台，具高曝光流量但收取高額抽成佣金，且常衍生多通路訂單管理與對帳風險。
- **CAC（Customer Acquisition Cost，顧客獲取成本）**：獲取單一實質訂單所支出的綜合行銷成本，在旅宿業包含廣告投放、通路抽成、雲端設施與人力支出等隱性成本。
- **PLG（Product-Led Growth，產品驅動增長）**：以卓越的顧客住宿全生命週期體驗（從 Check-in、客房服務至 Check-out 關懷）作為獲客與留客核心，降低對付費競價廣告的長期依賴。
- **TPRM（Third-Party Risk Management，第三方風險管理）**：透過 AI 整合全球結構化與非結構化情報（如新聞訴訟、社群輿論、ESG 違規等），動態監控企業簽約客戶與通路供應商信用風險之機制。
- **無形存貨與超額預訂（Overbooking）**：當日未售出即價值歸零的客房稱

為無形存貨；超額預訂係透過演算法權衡取消機率與滿載收益，避免客房空置的收益管理決策。

- **可解釋性（Explainability）與審計軌跡（Audit Trail）**：避免 AI 演算法黑箱決策的稽核機制，完整保存推論依據、法規遵循歷程、資料版本與核准紀錄，以備合規查核。
- **TANAN 技術落地架構**：AI 落地的五層漸進技術模型，由底至頂涵蓋：基礎技術（算力）→ 演算法方法 → 模型品質 → 工作流程應用 → 商業價值與 KPI。

💼 5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：數位轉型規劃師 / AI 財會數據分析師 / 智慧旅宿收益管理經理
- **主要工作任務/能力指標**：
  - **財務分析與收益決策能力**：
    - 具備建構動態定價護欄、微區隔策略與賽局避險機制的能力。
    - 具備評估 B2B 客戶延遲付款機率，動態調節信用額度、結帳條件與催收強度的能力。
    - 具備利用 AI 模擬無形取消機率與實體食材/備品最佳安全庫存，釋放積壓營運資金的能力。
  - **工具操作與資料治理執行能力**：
    - 具備制定資料分級標準（綠/藍/黃/紅燈）與去識別化資料最小化防護的能力。
    - 具備設計人機協作分工介面（自動化、增強、人本核心）與例外事件處理流程的能力。
    - 具備規劃 90 天 AI 導入試點方案，落實內部控制點與合規審計軌跡建置的能力。