

国家示范性院校重点建设专业酒店管理专业系列教材

酒店管理信息 系统教程

—Opera系统应用(第二版)

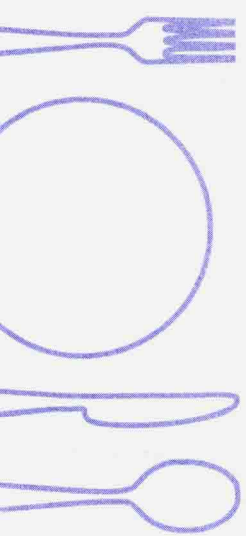
HOTEL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM TEXTBOOK:
OPERA SYSTEM APPLICATION (2ND EDITION)

陈为新 黄崎 杨荫稚 主编



中国旅游出版社

国家示范性院校重点建设专业酒店管理专业系列教材



酒店管理信息 系统教程

—Opera系统应用(第二版)

HOTEL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM TEXTBOOK:
OPERA SYSTEM APPLICATION (2ND EDITION)

陈为新 黄崎 杨荫稚 主编

中国旅游出版社

项目统筹：付 蓉
责任编辑：张珊珊
责任印制：冯冬青
封面设计：正美设计公司

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理信息系统教程：Opera 系统应用 / 陈为新，
黄崎，杨荫稚主编. --2 版. --北京：中国旅游出版社，
2016. 2

国家示范性院校重点建设专业酒店管理专业系列教材
ISBN 978 - 7 - 5032 - 5546 - 5

I. ①酒… II. ①陈… ②黄… ③杨… III. ①饭店 -
商业管理 - 管理信息系统 - 高等学校 - 教材 IV.
①F719. 2 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 024914 号

书 名：酒店管理信息系统教程——Opera 系统应用（第二版）

作 者：陈为新 黄 崎 杨荫稚

出版发行：中国旅游出版社

（北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005）

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2016 年 2 月第 2 版 2016 年 2 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：20. 5

字 数：348 千

定 价：43. 00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5546 - 5

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

第二版序言

作为酒店经营者重要的管理工具之一的酒店管理信息系统，更是现代酒店企业为之依归的经营利器。中国酒店业信息化经历了近 30 年的发展历程，其中酒店管理信息系统作为酒店经营管理最有力和前沿的系统，发挥了积极作用。本教材选取了国内外最常见的酒店管理信息系统——Opera 系统，在第一版的基础上，第二版采用了最新 5.0 版本的 Opera 系统。在第一篇的具体操作上以各模块为线索，详细讲解了各按钮及其在各相关酒店部门的运用，使教学线索更加明晰，方便教学。第二篇则以小案例的形式，详细讲解了其在后台的设置功能。在前两篇的系统操作与系统设置模块的理解上。第三篇以 Opera 系统为例，讲述了酒店管理信息系统原理与应用，把管理信息系统本质和内涵进行了论述，使学生或读者能掌握计算机系统作为工具的本质应用效能。在章节的最后介绍了迅速发展的智慧酒店，对其基本架构、原理及应用前景进行了讨论，其目的就是使学生掌握“互联网+”技术来为旅游业发展服务。

随着“互联网+”的迅速发展，酒店管理信息系统也在“互联网+”技术的推动下，其系统已经从最初的前台结构化管理系统扩展到酒店的中央预订、经营、结算为一体，并逐步成为集合大数据、云计算、“移动互联网+”新技术为一体的新平台。酒店管理信息系统也被视为打通成员酒店之间会员体系新的集聚网络。而我们的旅游教育，更应该抓住事物的本质，使学生领会根本的应用技术规律。

该书在第一版后，得到了大家的关注和认可。但随着 Opera 系统本身的更新升级以及笔者不断总结教学经验，在该书第一版出版四年后，笔者又积极投入到第二版的修订工作。此外，上海商学院和无锡商贸旅游学校的多位教师都为本书的修订提供了参考意见。责任编辑付蓉女士和张珊珊女士亦对书稿做了文字审校工作。在此，笔者对上述单位和同志的支持和帮助表示衷心的感谢。

编 者

2015 年 12 月

前言

中国酒店业随着中国旅游业的发展正以迅猛的势头快速向前推进。信息化管理已经成为酒店业不可或缺的基本管理手段，几乎每一家酒店都在使用管理信息系统。

本书主要针对旅游高等院校的在校学生，使其学习掌握酒店管理信息系统的操作；理解领会管理信息系统在酒店管理中的作用；利用管理信息系统来实现管理者的经营策略和管理思想。本书也可以作为酒店员工进行管理信息系统操作培训及信息化管理培训的教材。

本书以目前在国际国内高星级酒店广泛使用的 Opera 系统为操练学习酒店管理信息系统的标准。一方面，可以使主要面向国际国内高星级酒店就业的旅游高等院校学生学以致用；另一方面，作为国际最先进的酒店管理信息系统，可以让学生在在学习操作的过程中，体验酒店管理的先进理念。

本书的结构分为三部分。第一部分为 Opera 系统的运营操作，主要针对将来从事酒店一线服务的学生进行系统操作的学习和操练。第二部分为 Opera 系统的初始化设置，是在第一部分学习的基础上，通过系统初始化设置的学习，理解一家酒店管理的全貌及如何利用酒店管理信息系统来实现酒店的运营和管理，以帮助将来有可能成为管理者的学生学会利用管理信息系统进行酒店管理。第三部分为管理信息系统的理论知识，是在学习了前两部分、有了对酒店管理信息系统感性认识的基础上来系统学习信息管理的理论，而信息管理是中高层管理者所必须具备的管理知识。另外，这样一种学习的安排，可以使学生联系实践来学习理论，这种学习方法更加科学高效。

教材三个部分适应的教学对象如下表所示：

教材各部分内容、教学对象及适应的酒店业岗位

序 号	主要内容	学校教学对象	酒店业岗位
第一部分	系统的基本操作	专科生和本科生	一线员工
第二部分	系统的初始化设置	主要是本科生	管理层
第三部分	信息管理理论	专科生和本科生	管理层

本书不是仅就系统学系统，而是将学习系统操作与学习酒店实务结合起来，通过系统的流程化的结构，使学生对酒店业务的全过程有较为清晰的了解。

目 录

CONTENTS

第二版序言 	1
前 言 	1

第一篇 运营操作篇

绪 言 	2
-------------	---

第一章 Opera PMS 基础	5
第一节 Opera 系统简介	6
第二节 Opera PMS 界面一览	9
第三节 杂项模块 (Miscellaneous) 的基本功能	12
练习题 	18

第二章 档案 (Profiles)	19
第一节 档案简介 (Profiles)	21
第二节 个人档案 (Individual Profiles)	25
第三节 公司档案和旅行社档案 (Company and Travel Agent Profiles)	36
练习题 	44

第三章 预订 (Reservation) 模块	46
第一节 预订的基本步骤	47
第二节 预订模块的基本功能	49
第三节 团队 (Blocks)	71
练习题 	82

第四章	前台 (Front Desk) 模块	84
第一节	办理入住登记的基本步骤	85
第二节	前台模块的主要功能	88
练习题		105
第五章	收银 (Cashiering) 模块和夜审 (End Of Day) 模块	107
第一节	结账的基本手续	108
第二节	收银模块的知识点	110
第三节	夜审管理模块的基本功能	124
练习题		129
第六章	客房管理 (Rooms Management) 模块和应收账款 (AR) 模块 ...	131
第一节	客房管理模块的基本功能	133
第二节	客房部经常使用的快捷键及报表	149
第三节	应收账款模块的基本功能	151
练习题		156

第二篇 初始化设置篇

引 言		162
第七章	酒店预订模块设置 (Hotel Reservation Configuration)	165
第一节	预订模块代码 (Reservation Codes) 设置	166
第二节	客房分类 (Room Classifications) 设置	175
第三节	客房床的类型 (Bed Types) 设置	177
第四节	销售津贴 (Sales Allowance) 设置	178
第五节	商务团队 (Business Blocks) 设置	179
第六节	楼层图 (Floor Plans) 设置	183
第七节	存货清单 (Item Inventory) 设置	184
练习题		185

第八章	酒店客人档案 (Profiles) 设置	187
第一节	客人偏好倾向 (Preferences) 设置	188
第二节	客人的地理区域数据库 (Geographical Data) 设置	190
第三节	客人称谓 (Titles) 设置	195
第四节	关系种类代码 (Relationship Types) 设置	196
第五节	会籍会员 (Memberships) 设置	197
练习题		208
第九章	酒店价格策略 (Rate Management) 模块设置	209
第一节	房价代码 (Codes) 设置	210
第二节	房价分级 (Rate Classifications) 设置	214
第三节	包价销售 (Packages) 设置	217
第四节	价格策略 (Rate Strategy) 设置	220
第五节	酒店活动日程表 (Property Calendar) 设置	222
第六节	促销 (Promotions) 设置	223
练习题		226
第十章	酒店收银 (Cashiering) 模块设置	227
第一节	收银交易代码 (Transaction Codes) 设置	228
第二节	收益管理代码 (Revenue) 设置	231
第三节	外币兑换 (Foreign Currency) 设置	234
第四节	收银员 (Cashiers) 设置	236
第五节	账页代码 (Folio Grouping Codes) 设置	237
第六节	记包账代码 (Routing Codes) 设置	239
第七节	调账代码 (Adjustment Codes) 设置	239
第八节	付费方式类型 (Payment Types) 设置	240
第九节	收入批处理类型 (Bucket Types) 设置	241
第十节	财务 (阿拉伯数字) 数据字符 (Number To Words) 设置	242
练习题		242
第十一章	酒店应收账款 (Accounts Receivable) 设置	243
练习题		245

第十二章	酒店佣金管理 (Commission) 设置	246
第十三章	酒店其他模块设置.....	249
第一节	外接 (External) 设置	250
第二节	定义输出报告的模板 (Define Records) 设置	251
第三节	系统初始化 (Setup) 设置	253
第四节	酒店业主 (Property) 设置	254
练习题		256

第三篇 理论篇

第十四章	酒店管理信息系统 (HMIS) 原理和应用	264
第一节	酒店管理信息系统原理	265
第二节	酒店管理信息系统应用	270
第三节	智慧酒店	307

第一篇

运营操作篇

绪 言

一、什么是酒店管理信息系统

酒店管理信息系统，通俗地理解，就是酒店管理的事儿，是酒店信息的事儿，是对酒店的信息进行管理的事儿，且通过系统的方法来完成这件事儿。

酒店管理信息系统对酒店各项工作进行信息管理。图 1 是一个酒店最基本的信息管理的图示，即对入住酒店客人的服务工作流程，以及作为酒店管理基本手段的信息处理或管理。在酒店规模不大、信息技术不成熟的时候，一般采用手工处理的方法（现在在一些小旅馆还可以看到手工处理的方法），现在绝大多数酒店利用信息技术来完成这些信息的处理或管理。

从客人入住开始，预订部要记录客人预订的相关信息；客人入住时，前台要记录客人入住的相关信息；客人在酒店消费，相关营业部门要记录客人消费的相关信息；客人离店时，前台收银要记录客人结账的相关信息。此外，还要记录客人的特殊服务信息，以便提供良好的服务。

在手工处理年代，酒店从业者在每一个环节都要用笔和纸记录下每一次信息；而在当今信息技术年代，这些手工工作被电脑所代替。

二、酒店管理信息系统的作用

现在一家酒店要使用酒店管理信息系统，其费用少则几万元多则上百万元，但为什么现在绝大多数酒店会使用它呢？

第一，效率高。使用电脑，可以提高信息记录的速度，从而提高工作效率。对熟练的操作者来说，电脑输入快于手写。另外，在手工处理年代，有些信息我们会在不同的环节反复输入，如客人姓名，预订时在销售部或预订部写一遍，入住时到前台又要写一遍等。而用信息技术，一项数据一次录入系统，以后就可以在不同部门、不同工作环节共享，减少了重复的工作。

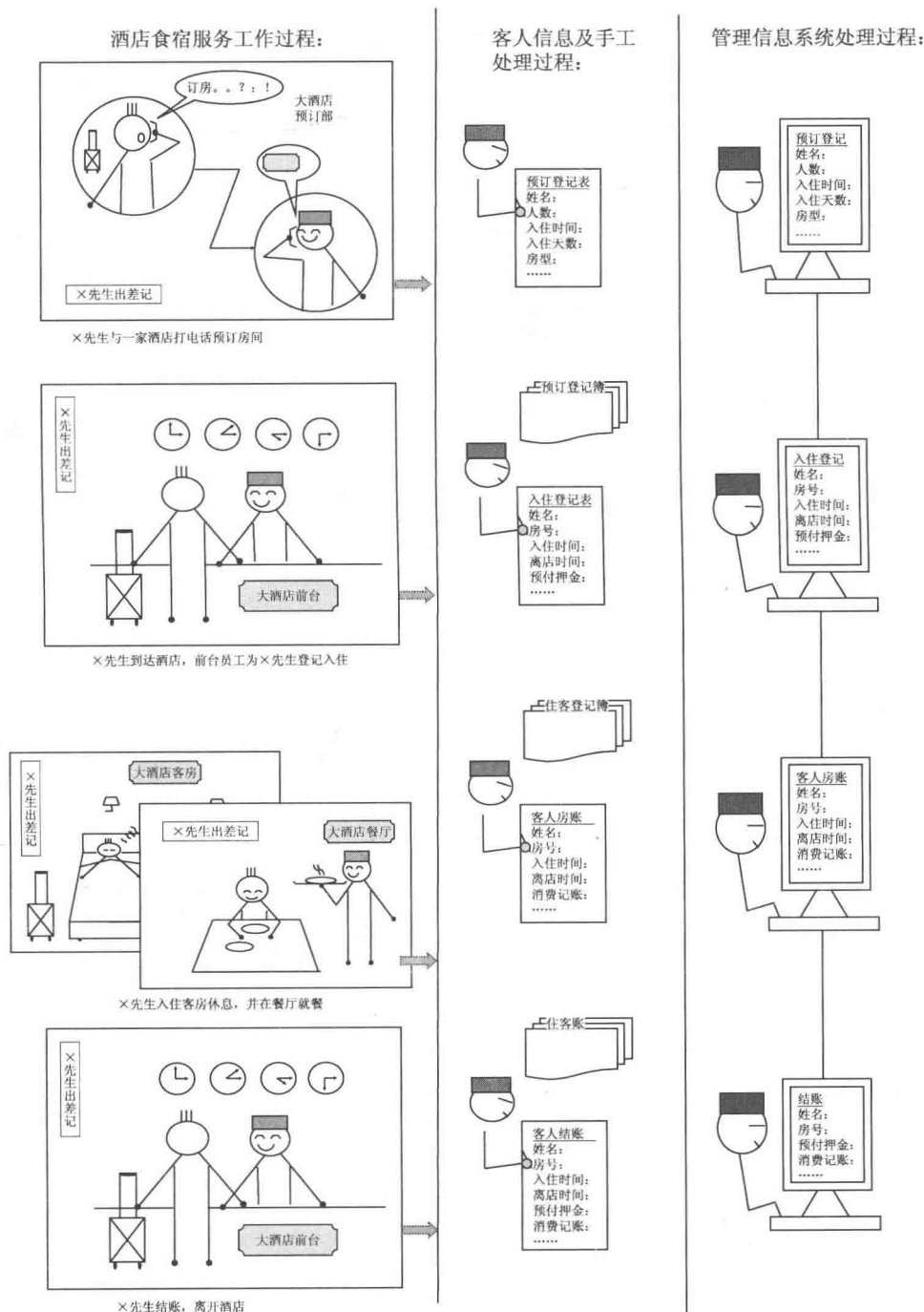


图1 客人入住酒店全过程

第二，查询快。不论是查询客人信息还是查询经营信息（例如收入、出租间数、空房数等），在手工处理年代，工作人员要去翻看各种记录本，然后还要人工汇总等。而在信息年代，这种查询可能只在几秒钟之间就能准确地完成。几秒钟时间的差异可能就决定了管理的有效性，管理者若能及时获得信息，就能及时做出正确的决策，例如能立即查询酒店是否还有空房可以出租，能在 1 分钟内（甚至更短的时间）回复电话那头想要预订房间的客人。

此外，酒店管理信息系统还有很多其他的功能是手工处理年代没法做到的，例如房价的控制，以防一般员工随便卖便宜房价等。在学完这门课程之后，再来讨论酒店管理信息系统在酒店经营管理中的作用。

Opera PMS 基础

学习意义 本章介绍了酒店管理信息系统的相关知识，并分析了 Opera 系统与酒店其他部门的有机联系，有利于理解和领悟酒店管理信息系统在整个酒店中的地位和作用，并概要性了解酒店管理信息系统基本工作内容，为后续学习打下基础。

内容概述 本章是酒店管理信息系统课程的导入部分，重点介绍了 Opera 系统的基本情况、Opera 系统在线帮助手册的内容和用途、Opera PMS 界面的功能键、Opera PMS 的快捷键、Opera PMS 报表内容等。

知识点

知识目标

- 1 熟悉 Opera 系统的各个界面。
- 2 理解 Opera PMS 的主要按键的功能。
- 3 了解 Opera 系统的在线帮助手册。

技能目标

- 1 能登录 Opera PMS 系统。
- 2 熟练使用 Opera PMS 系统快捷键查询各项信息。
- 3 能调用 Opera PMS 系统的各种报表。
- 4 能熟练使用 Opera 系统的在线帮助手册。



导入案例

学习 Opera 系统的必要性

一个管理者需要掌握多少电脑知识才可以去操作一台计算机?

回答是:这大体上相当于一个驾驶员学开车需要学会的汽车知识。

驾驶员并不是非要掌握内燃机的机械原理才去开车。他要学习的只是如何操作汽车,学会如何转点火钥匙,如何踩油门、踩刹车等知识。不过,从长远来看,如果驾驶员了解汽车机械知识并掌握一些基本的汽车维修技能,他的车将运行得更好,他的驾驶也将更得心应手。

同样地,要把计算机作为一个运作信息系统的高效手段,管理者并不非得学会蚀刻在硅片上错综复杂的电路。他需要掌握的只是那些用来指示计算机完成相应功能的命令。不过,同样道理,如果管理者具有计算机系统如何运行的基本知识,就能更高效地使用计算机这一工具,去完成信息系统的管理工作。掌握计算机系统的基本知识使管理者能够为自己的业务挑选更符合信息需求的计算机系统,或是拓展现有计算机系统的数据处理功能。学会一些“计算机行话”(Computerese)在识别计算机系统需求和掌握系统功能方面是非常有用的。

因此,对于正在从事或以后想从事酒店业的人来说,了解并掌握在国际、国内高星级酒店广泛使用的 Opera 系统的基本功能是必需的。

——资料来源:Michael L. Kasavana, John J. Cahill.

饭店业计算机系统(第三版)[M].王宏星译.北京:中国旅游出版社,2002.

第一节 Opera^① 系统简介

一、Opera 系统的主要组成部分

Opera 系统主要有 10 个子系统,分别是 Opera 物业管理系统 (Opera Property Management System, Opera PMS)、Opera 销售宴会系统 (Opera Sales & Catering, Opera S&C)、Opera 中央预订系统 (Opera Reservation System, Opera ORS)、Opera 中央客户信息管理系统 (Opera Customer Information System, Opera OCIS)、Opera 渠道管理系统 (Opera Channel Management, Opera OCM)、Opera 电子分销控制套件 (Opera Electronic Distribution Suite, Opera OEDS)、Opera 物业业主管理系统 (Opera Vocation Ownership

① 本书使用的 Opera 系统是 Opera V5 版本。

System, Opera OVOS)、Opera 外接接口系统 (Opera Xchange Interface, Opera OXI)、Opera 商务智能系统 (Opera Business Intelligence, Opera OBI) 和 Opera 收益管理系统 (Opera Revenue Management System, Opera ORMS), 具体如图 1-1 所示。

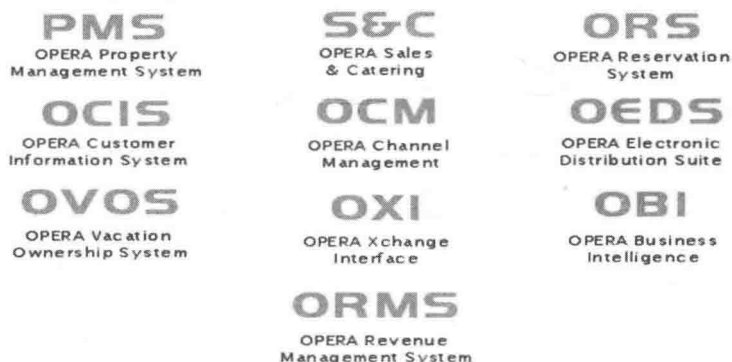


图 1-1 Opera 的 10 个子系统

在这 10 个子系统中, Opera 物业管理系统是其核心部分。“Property”一词狭义指物业、建筑物, 广义指所有权。物业管理的含义是私有制下的所有权管理, 不是业主管理。物业管理有三大要素: 物业的保值增值; 在保值增值的前提下为业主创收; 物业维护。酒店 (Hotel) 是专用物业的一种。Opera 系统已经不仅仅为酒店设计, 而是扩大了适用范围到旅游招待业中多种不同的专用物业形态, 故而改称物业管理系统 Property Management System, 以下简称 PMS。Opera PMS 系统在设计上迎合不同规模酒店以及酒店集团的需求, 为酒店管理层和员工提供了全方位的系统工具, 以便其快捷高效地处理客户预订、入住退房、分配房间、房内设施管理、入住客户膳宿需求, 以及账户账单管理等日常工作。Opera PMS 可以根据不同酒店之间运营的需求多样性, 来合理地设置系统以贴合酒店的实际运作。除单体酒店模式外, 它还提供多酒店模式, 即通过一个共享的数据库, 为多个酒店进行数据存取甚至相互访问。Opera PMS 和其他子系统可以实现完美结合, 共同构成 Opera 企业级软件解决方案。例如, Opera 销售宴会系统、Opera 物业业主管理系统、Opera 工程管理系统, 以及 Opera 中央预订系统和 Opera 中央客户信息管理系统。

Opera 渠道管理系统是渠道管理, 在 PMS 与外界之间设立一个门槛, 将自己的房间存量资源对直销网站与各个分销系统进行再分配管理, 以便控制定价与利益分配。Opera 物业业主管理系统是将产权式度假酒店管理独立成单独的系统。Opera 商务智能系统是数据挖掘模块, 用于将不同的库、表中的数据获取后进行再加工形成自己所需要的管理报表的工具。Opera 收益管理系统是在收购的 Opus II 收益管理系统的基础上进行改造, 并与 Opera PMS 有接口, 实现数据共享。

二、Opera PMS 的主要功能^①

客房预订功能。Opera PMS 房间预订模块集客户档案管理、收银、定金管理等多种功能为一体。此模块为建立、查询、更新客人预订、团队订房，以及商务团体预订等操作提供完善的功能，并提供了控制用房量、取消预订、确认订房、等候名单、分配房间、收取押金以及共享房间等功能，有助于为客人提供个性化服务。

房价管理功能。Opera PMS 中的房价管理模块，可以便捷地进行房价的设置和控制，可以对房价以及不同房间类型的销售进行管理、实时监控和策略调整，并在系统中提供收入预测以及统计分析等功能，成为行业内同类产品中最全面、最强大、最有效的房价管理系统。Opera PMS 系统可以和 Opera 收益管理系统实现无缝链接，并向其他主流收益管理应用软件提供接口。

客户资料管理功能。Opera PMS 同样提供客户资料记录功能，记录统计包括客户、商务合作伙伴、联系人、集团、旅行社以及来源等资料。客户资料包括地址、电话、会员信息、会员申请、住店历史信息与收入详情分析、客户喜好以及其他相关数据，使预订及其他操作更快捷、更精确。

前台服务功能。Opera PMS 中的前台服务功能，用于为到达的和已入住的客户提供服务。此模块不仅可以处理个人客户、集团客户以及未预约客户的入住服务，而且设有房间分配、客户留言管理、叫醒服务、电话簿信息以及部门间内部沟通跟进服务等功能。

收银功能。Opera PMS 的收银功能包括客人账单录入、账单金额调整、预付抵押金管理、费用结算、退房以及账单打印。收银功能可以支持多种支付方式，包括现金、支票、信用卡和应收挂账。在多酒店模式环境下，该系统还可以支持各营业场所跨酒店相互入账。

客房管理功能。Opera PMS 中的客房管理功能能够有效监督房态，包括：可用房、正在清洁房、维修房，以及房间设施的管理。同时，该系统可以管理客房打扫人员的区域分配、用工统计以及客房用品，并且可在房间排队的功能中，有效地协调前台和客房清洁工作，针对已分配给客人的特殊房间，通过系统通知，安排优先打扫次序。

应收账款功能。Opera PMS 系统集成了应收账款功能，包括：直接挂账、账单管理、账户账龄、支付账单、催款信、周期结算对账单以及账户查询等功能，并可以在系统切换时，将原系统中处于各账龄期的应收账款余额，按账龄手工录入到新系统中，作为新

^① 资料来源：[http://www.shijinet.com.cn/cn/ProductDetail.aspx? m = 20091228104725403117&n = 20091228113750217137](http://www.shijinet.com.cn/cn/ProductDetail.aspx?m=20091228104725403117&n=20091228113750217137)