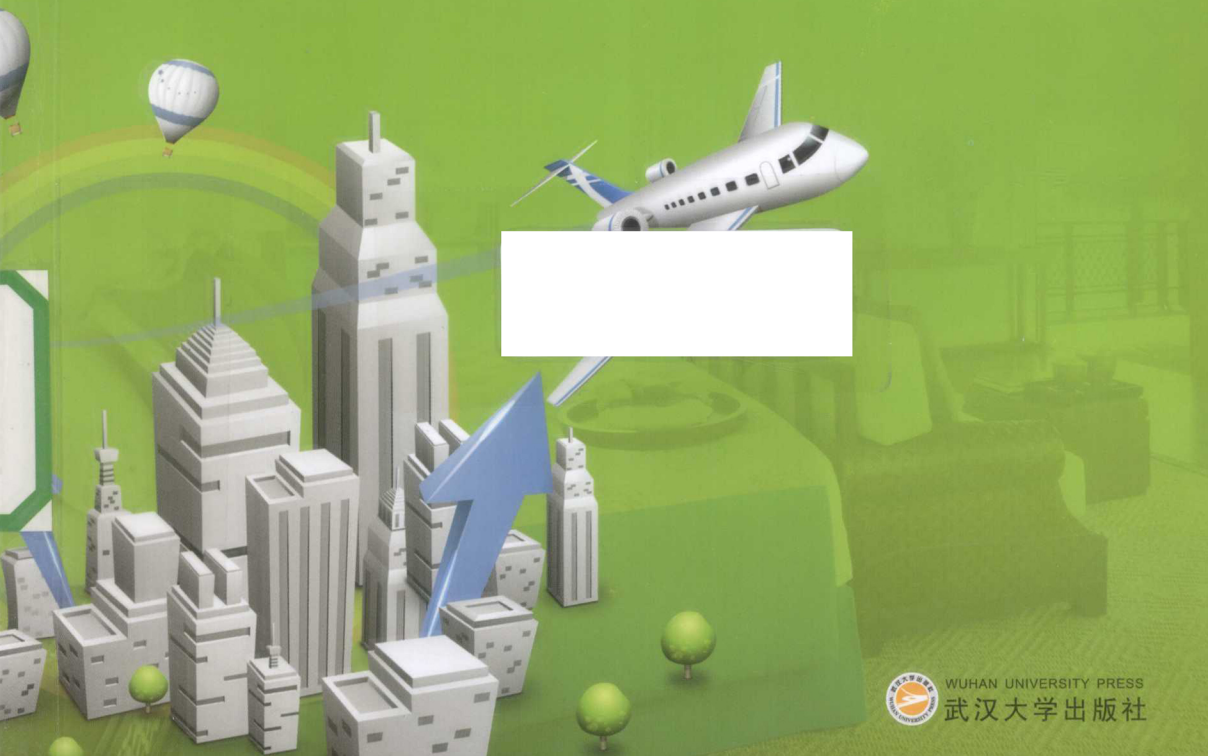


饭店信息系统

FANDIAN XINXI XITONG



章勇刚 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社

饭店信息系统

FANDIAN XINXI XITONG



章勇刚 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店信息系统/章勇刚著. —武汉: 武汉大学出版社, 2012.8

ISBN 978-7-307-10170-8

I. 饭… II. 章… III. 饭店—管理信息系统—高等学校—教材 IV.F719.2-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第208489号

饭店信息系统

章勇刚 著

策 划: 大春文化

执 行: 杭州沃尔德教育信息咨询有限公司

责任编辑: 尤建忠

封面设计: 祁睿一

责任校对: 胡琳玉

版式设计: 唐恬恬

出 版: 武汉大学出版社

印 刷: 杭州半山印刷有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 12.5

字 数: 238千字

版 印 次: 2012年8月第1版 2012年8月第1次印刷

I S B N : 978-7-307-10170-8/F·1706

定 价: 29.00元

版权所有, 侵权必究, 印装差错, 负责调换

发行电话: 0571-88294389

前言

从 20 世纪末开始,中国旅游业飞速发展,旅游高等职业教育迅速崛起,以旅游高等职业教育为主导的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步,饭店服务与管理的人才需求日益增加,人才的竞争日趋激烈,对员工素质的要求也越来越高。而我国饭店管理水平与服务水平和国际先进水平相比还有较大的差距,包括饭店信息系统的使用和管理。因此,为满足饭店业对服务与管理人才的大量需求,促进我国饭店业的发展,提高我国旅游从业人才的素质,缩小我国旅游业服务管理水平与国际标准的差距,旅游高等职业教育急需实践性、岗位针对性强的旅游教材。

《旅游饭店信息系统》教材以饭店管理理论为指导,以饭店实际信息管理活动为基础,以当前最先进、最普及的管理信息系统软件操作技能为主要内容,坚持理论与实际相结合,定性研究和定量分析相结合,全面、系统地阐述了饭店信息系统的各种要素及其运行的程序和内在联系,力求做到基础理论简明扼要、业务内容切实可行、结构层次系统连贯、操作方法具体先进,既培养学生的服务和操作技能,又为学生将来的发展奠定理论基础。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校酒店管理及相关专业的学习用书,也可作为现代酒店从业人员培训和自学的参考书。

全书由浙江旅游职业学院章勇刚编写,共分为八章,第一章,酒店信息系统概述;第二章,Fidelio PMS 系统概览;第三章,饭店客房信息管理;第四章,客史档案;第五章,预订信息管理;第六章,接待信息管理;第七章,收银信息管理;第八章,夜审管理。

本书在编写过程中,参阅了大量有关饭店前厅服务与管理、饭店信息系统和计算机信息系统的书籍、资料及相关案例,再次谨向编著这些著作、资料的专家和学者致以诚挚的感谢!

由于时间仓促和编者水平有限,书中的不足之处在所难免,恳请各位专家和读者不吝指教。

章勇刚

2012 年 4 月 18 日

目录

第 1 章 饭店管理信息系统概述	1
1.1 饭店信息概述	5
1.2 饭店管理信息系统功能概述	6
1.3 饭店管理信息系统介绍	11
第 2 章 Fidelio PMS 系统概览	14
2.1 系统登录	14
2.2 导航键 (Navigation)	15
2.3 系统日期的修改	19
2.4 报表的设置与打印	23
2.5 退出 Fidelio PMS 操作系统	26
第 3 章 客房信息管理	28
3.1 客房信息管理概览	30
3.2 客房房态管理	37
第 4 章 客史档案	45
4.1 散客客史档案	47
4.2 公司、旅行社的客史档案	53
4.3 查找、编辑和修改客史档案	58
4.4 客史档案管理	69

第5章 预订操作	73
5.1 散客预订	74
5.2 公司与旅行社预订	80
5.3 预订功能选择 (Option)	82
5.4 查找预订	103
5.5 团队预订 (Group)	107
第6章 前台接待	116
6.1 前台功能概览	119
6.2 查找抵店和在店客人名单	120
6.3 办理入住	139
6.4 住店客人其他业务	142
6.5 饭店经营统计数据	144
6.6 优先打扫客房 (Q-Room)	146
第7章 收银操作	151
7.1 收银功能概览	153
7.2 收银入账操作	158
7.3 调账	161
7.4 付款和离店	164
7.5 货币兑换 (Currency Exchange)	166
第8章 夜审操作	181
8.1 夜审前准备	181
8.2 运行夜审	183

饭店管理信息系统概述

学习目标

1. 了解饭店管理信息系统的定义和分类。
2. 了解饭店管理信息系统前台信息管理和后台信息管理。
3. 熟悉国内外饭店主流管理信息系统（PMS）。

【行业案例】 信息化助推黄龙饭店再造辉煌

2009 年 6 月 30 日，杭州黄龙饭店与 IBM（NYSE：IBM）共同宣布，双方已就黄龙改扩建工程在成功合作的基础上进一步扩大协议范围，致力于以全方位的饭店管理系统与 RFID 等智能体系完善黄龙饭店宏伟的“智慧饭店”蓝图。根据规划，建成后的黄龙饭店将以世界领先的智能化水平提供超乎想象的客户体验——第一时间智能识别，入住偏好自动设置，手持客房分机畅行天下，一键拨号解决所有疑难——黄龙将自身的前瞻性视野与融会了 IBM 深刻行业洞察、先进管理理念与创新技术突破的“智慧饭店”解决方案相结合，将从根本上提高核心竞争力。此外，通过该解决方案的智能降耗与流程优化，黄龙饭店还可大幅提高工作效率并减少运营成本，在不确定的经济形势下赢得更多竞争优势。黄龙饭店的这一革命性探索，不仅实现了自身的华丽转型，也标志着中国饭店行业智能化水平的质的飞越，引领了未来发展的方向，与此同时，还促进了更为智慧的杭州城市建设和旅游产业的发展，是与 IBM“智慧的地球”战略接轨饭店业的一个令人骄傲的成功典范。

坐落在美丽的西子湖畔，与杭州市商业和文化中心交界的黄龙饭店，承办了很多重要会议与贵宾接待工作，是展示杭州城市形象的窗口。随着时代的进步和社会的发展，越来越多国际化新饭店的进驻使杭州的饭店行业竞争日趋激烈，另一方面，金融危机也导致杭州旅游业面临新的挑战。如何突出重围，续写并超越黄龙的往日辉煌已成为黄龙饭店管理层面临的首要问题。随着杭州市

定位“旅游休闲城市”战略规划出炉，黄龙饭店也明确了自身发展的方向：通过提升服务品质和提高客户满意度，吸引高端游客与会议会展，以自身优势促进杭州旅游业的重新振兴与发展。因此，黄龙饭店作为杭州市政府重点发展的一家饭店，由杭州旅游集团出资 10 亿元，开始了名为“卓越品质，五星启航”的整改扩建之旅。此次改造致力于全面提升黄龙饭店的综合竞争力与接待能力，彻底改变软硬件条件不再适合市场竞争的现状，将黄龙饭店升级为浙江省首家国家级白金五星级饭店。与此同时，黄龙饭店管理层并没有将目光仅仅停留在五星的光环上，而是不断寻求创新和突破，希望借助现代科技的力量显著提高客户体验，使客户获得最大的舒适度与满意度。特别，黄龙饭店将提升工作效率与内部管理水平作为此次改造中的重要工作。这也有助于黄龙饭店形成自身的独特价值，从而使自己成为未来国内乃至世界级的超一流饭店。

黄龙饭店在此次整改扩建工程中汇集了国内外众多顶级设计施工企业，而且在选择合作伙伴时，除了考虑专业能力外，也非常注重设计服务于顶级五星级饭店的成功经验，IBM 凭借在智能饭店领域的超群实力与丰富经验迅速脱颖而出。

针对黄龙饭店的具体需求，IBM 全球信息科技服务部结合了旗下数据中心及智能化集成服务产品线与网络服务产品线的精英力量，为黄龙饭店量身设计了一整套令人叹为观止的“智慧饭店”解决方案，使黄龙饭店的客人无论是徜徉其中，还是置身饭店外，都能获得尊崇、体贴、智能的客户体验。例如，仅凭一张特殊的智能卡，VIP 顾客一进入饭店即可被系统自动识别，无需办理任何手续即可完成入住过程；客房会自动按照客人的习惯进行设置，如自动调节温度等，使其能够马上在自己熟悉的舒适空间里工作和休息；互动电视系统和 IP 电话系统可以自动获取客人的入住信息，主动欢迎客人入住，如自动选用客人的母语作为默认语言，系统的背景画面和音乐可以随节日、客人生日及特殊场合而自动更换，等等。甚至在走廊中不期而遇的陌生服务人员，也会热情地向客人提供他最熟悉而喜爱的服务，因为这些信息早已随着 VIP 客人的智能信息系统通过 PDA 传输到邻近的服务生手中。还有，当门铃响起时，客人再也不必走到门前才能知道是谁来访，访客图像将主动跳转到电视屏幕上，以给客人带来最大化的便捷体验。

通过 RFID（射频无线识别技术）的成熟运用，黄龙饭店得以获得对客户更透彻的感知和应答，而“智慧饭店”解决方案中的另一项创新则使黄龙饭店为全球旅行者解决了后顾之忧，使其随时随地都可享受与外界畅通无阻的沟通体验。通常，如果没有当地的手机，因漫游和制式的限制，国外的通信问题很难解决，而入住黄龙饭店的外国客人将再也不必为此担心。黄龙饭店每个房间的电话分机都会具备手机系统的特性，客人不但可以手持移动分机终端在饭店内

使用，甚至还通行于杭州市区或是漫游到其他城市。同时，电话费用会直接记录到客人的客房账单，在出店时可以一站式轻松搞定。这个通信解决方案看似理所当然，却需要经过最为复杂的技术整合：必须将交换机技术，无线技术，网络技术，手持 PDA 技术，电信运营商的 GPRS 技术、GSM 绑定，引入计费系统，以及将 IBM 智能化饭店系统完全整合起来，最终才能实现客房电话的移动功能与结账一体化。

正是黄龙饭店的宏伟蓝图与大胆设想激发了这样无数个技术上的奇迹，但更深入的智能化与更美妙的客户体验没有止境。因此，IBM 还为黄龙设计了一套能源节约方案，梳理、整合了流程架构，构建了更为优化的全方位饭店管理系统——例如创立了统一的服务中心，客人可以一键拨号获取所需的全部服务——在提高客户体验的同时极大地简化了流程，提高工作效率并降低了管理与运营成本，显著提升了综合竞争力。上述种种智能体验，不仅受益于 IBM 强大的智慧饭店解决方案，更是源自黄龙饭店与 IBM 项目团队在创新思想上的高度一致，工作过程中的紧密协作，以及充分的互信与互助。在饭店业务与管理流程层面上，黄龙团队提供了众多宝贵的思路和线索，使得 IBM 可以将适用的 IT 技术巧妙地融入饭店的实际运营中，形成浑然一体的智能化运作和管理。同时黄龙也相信，他们对于创建客户体验的超高要求与创新想法，只有 IBM 才有足够的能力、技术、人员和信誉来确保其全部实现，将貌似“不可能完成的任务”变成可感、可触、可享的高体验饭店。新黄龙必将以“智慧饭店”的崭新面貌与超高体验赢得客户的青睐，成为杭州和中国的最佳形象窗口！

饭店管理信息系统，是在充分把握饭店手工信息处理流程的基础上，进行信息采集、归类、整理，从而达到集中统一地管理饭店信息及其流向的系统。功能需求分析，是饭店管理信息系统设计的第一步，其分析的结果直接影响饭店信息管理系统功能的完善性、可靠性和整体效率。设计人员同饭店管理人员密切配合，共同探讨系统的功能需求，使饭店管理信息系统既能满足饭店的实际使用需求，又具有一定的先进性和可扩充性。经过 20 年的发展，以 PMS 为代表的 Fedelio 饭店管理系统和 Opera 饭店管理系统功能的完善性、可靠性和整体效率有了极大的提高，为国际饭店业的飞速发展提供了极大的方便，成为国际饭店业管理信息系统的首选。

PMS 是 Property Management System 的缩写，其中 Property 指的是资产。按照美国物业管理理论，物业定义为地表向上或向下延伸的、人造或自然的、可利用并具有价值的建筑实体。物业管理的核心在于物业所有权的管理，包括物业的保值和增值，物业的维护，以及在保值增值的前提下为物业的所有者创收。物业分为四大类：居住物业、商用物业、工业物业和专用物业。石基 PMS 主要服务于旅游行业的专用物业，包括但不限于宾馆（Hotel，也译作饭店等）、

度假村 (Resort, 也译作旅游胜地)、服务式公寓 (Service Apartment)、赌场 (Casino) 等。PMS 包括了宾馆客房资源管理的所有方面和完整过程, 不仅可以处理简单的接待 (Reception)、出纳 (Cashiering)、管家 (Housekeeping) 和夜审 (Night Audit) 的工作, 而且可以通过预订 (Reservation) 和销售 (Sales) 分析手段, 将生意扩展到更大的空间和时间段。账务处理和支付方式的多样性, 让前台员工通过简单的日常操作, 就可以轻松实现管理、会计、核算的诸多需求, 直至合并了财务应收账 (Accounts Receivable) 管理。通过对顾客的识别和分类, 方便地实现客户关系管理, 让管理者能动态识别尊贵客人并维护尊贵客人的忠诚度。内部信息的分发机制, 帮助各个部门的员工, 围绕看顾客及其需求提供协同 (Collaboration) 能力。

PMS 是整个物业管理的核心系统。以宾馆为例, 其收益主要来源于两大部分: 一是客房收入, 二是餐饮收入。客房收入的管理通过 PMS 完成, 而餐饮楼面管理则通过 POS (Point of Sales, 也译作收款机, 收银机) 完成, 然后在日结时, 将数据传送给 PMS 进行整合处理。通常, PMS 与 POS 通过介面软件 (Interface) 连接并相互交换数据。此外, 还有许多外围系统, 如电话交换机 (PABX) 和电话计费系统 (Call Accounting System), 电子门锁系统 (Electronic Door Locking System), 视频点播系统 (Video-on-demand System), 小酒吧管理系统 (Minibar System), 能源与房控系统 (Energy Control System) 等等, 共同为物业的运营提供服务, 其中有部分外围系统有计费 and / 或控制需要, 这就产生了数据交换的需要, 也是通过介面软件来实现。目前, 国际上已经有这方面的标准产生。HITIS, 就是专门解决数据交换问题的标准化系统。无论什么性质的外围系统, 最终都会将计费或控制信息与石基 PMS 交换, 并在 PMS 内得到加工和处理。

旅游物业创收的两个基本要素是房间的占用性 (Occupancy) 和收入 (Income)。房间占用的管理, 就是前台管理的基本任务, 也是石基 PMS 的基本任务之一。收入的管理是通过价格 (Rate) 的管理来实现的。销售部门和管理当局会通过制定销售预算和任务定额分配工作目标, 然后将分析结果用价格和政策的形式体现在经营过程当中, 由前台来贯彻执行, 这也是 PMS 的基本任务之一。然而, 占房率 (Room Occupancy) 和房价 (Room Rate) 永远是一对解不开的冤家: 房价过高, 占房率必然下降; 占房率人为提高, 必然会压低房价。如何在两者之间达到平衡, 谋求最大的利润, 便成为新的诉求。于是产生了第三个重要的要素: RevPAR, 这是 Revenue per available room 的缩写, 是说每间出租的客房能带来的平均售价。虽然这是一个统计性的指标, 但是却能将占用性和收入水平整合在一个数量中加以体现。这就产生了一个新的科学, Yield Management 或 Revenue Management。好的饭店都会配备专业的 Sales

and Catering System 和 Yield Management System。这些专业的系统，都以石基 PMS 这样专业的 PMS 系统作为基础平台，从中获取所需要的基础数据。综上所述，PMS 是饭店管理的核心系统和基础数据的提供平台。

1.1 饭店信息概述

旅游饭店的前台，是饭店为客人服务的各个部门，包括饭店前厅、客房、餐饮、商务中心、商场等，这些部门是饭店营业收入的主要来源部门，它们在饭店的日常运转过程中，占有重要的地位。这些部门是否高效运作，直接影响到饭店的形象、声誉和经济效益。饭店前台各部门在完成对客户良好服务的同时，需要收集、记录、传递、汇总、分析和利用大量的信息，并根据对信息分析处理的结果进行各种必要的服务操作。可以说，饭店前台的大部分工作，就是对各种信息的管理过程，虽然旅游饭店前台的信息形式多样、种类繁多，但归纳起来主要有以下几个方面。

1.1.1 前台客人信息

旅游饭店是通过向客人出售其主要产品，即客房在一定时间内的使用权及与之相配套的服务而取得收入的。要对客人进行良好的服务，就必须对标识客人特征、客人服务需求等各种各样的信息进行记录，并根据客人的服务需求作出相应的服务。前台客人信息主要有客人预订信息、在住客人信息和客人离店后形成的客人档案信息。前台客人信息主要表现在三个方面：

1.1.1.1 客人基本信息

客人姓名、性别、国籍、有效证件等客人特征信息。

1.1.1.2 客人住店信息

客人住店入住时间、离店时间、入住天数、客房类型、房间价格等消费信息。

1.1.1.3 饭店为客人提供服务后所产生的记录

客人消费结果与消费喜好、消费项目、消费支出。这些信息是饭店为做好客人服务而记录的接触数据，通过对这些信息的分析与利用，可以使饭店决定恰当的市场定位，并据此开展市场营销工作。

1.1.2 前台收入信息

饭店经营活动的目的是为了获取利润，而利润的取得必须以一定数量的营业收入为前提，饭店的营业收入主要表现为客房出租收入，餐饮销售收入与餐饮服务收入、商场销售收入和康乐服务收入等，前台收入来自旅游服务对象在

住或者不住的各种消费,同时前台的收入也成为旅游饭店营业收入的主体。因此,前台收入信息在旅游饭店的经营活动中占有重要的地位,只有及时、详细、正确地记录饭店前台的各种收入信息,才能使旅游饭店的经营成果得以体现。

1.1.3 服务资源信息

饭店要想通过对客人的服务取得营业收入,必须得有一定的服务资源和物质资源作保障。很难想象,没有客房的饭店和没有餐饮的餐厅,如何为客人服务并取得可观的营业收入和经济效益,这些资源按其性质和在经营活动中的用途,可以划分为营业接触资源和客用物质资源。营业基础资源体现为经营活动过程中所必备的房屋、客房、家具及相关的配套设施,它们的综合效应形成了可供客人使用的客房;客用物资资源体现为客人消费的各种餐饮及商品,这些资源形成旅游饭店为客人服务的主体。

饭店前台信息管理系统,是对饭店前台各部门信息管理工作的计算机化。旅游饭店前台信息管理系统的使用,极大地提高了饭店的服务质量、服务效率和服务品位,减轻了饭店工作人员的劳动强度。同时,饭店前台信息管理系统的使用,不仅使饭店的信息管理工作实现了现代化,也意味着饭店前台管理进入一个崭新的阶段。

1.2 饭店管理信息系统功能概述

前台是直接面对客人提供服务的,其服务质量好坏、效率高低,直接关系到客人的感受,同时还承担着接受客人的信息反馈、把握市场目标等作用。因此,前台系统具有信息流程复杂、信息处理实时性强等特点。而计算机介入饭店前台管理,大大改善了手工处理信息的不足。当然每个饭店都有自己的经营特色,每个前台系统为了满足用户的需求可能各不相同,要设计一套很好的饭店前台管理信息系统并非容易的事情。

饭店管理信息系统前台主要功能有预订、接待、结账、夜审、客房管理、餐饮管理、电话管理及查询服务等。每个模块功能都和客人直接相关,其采用计算机管理信息的目的是提高饭店服务的质量,提高信息管理的精度,从而提高饭店在客人心目中的信誉。

1.2.1 客房管理功能

客房管理的最主要任务是修改客房状态,提供房间是否空闲、出租、干净、脏房等信息,以便预订接待员分配房间。一般,饭店均通过客房中心电脑修改房态。

在信息管理系统中,采用总台与客房部共同维护房态的方式,总台控制客房的占用与否,客房部更改其清洁、脏、等待维修和停用等状态,同时还要根据进入房间时看到的房间占用与否这一信息与总台进行核对。很多饭店,在淡季时关闭一些楼层,房态更改为停用状态,这样可以节省能源和成本。

客房管理功能主要有:

其一,输入所有的房内发生的费用,如洗衣费、小酒吧费用、物品赔偿费;遗漏物品管理输入。

其二,客房历史查询、客房维修与维修史、客房内部管理。

其三,打印客房报表,预计抵离客人报表、实际抵离客人报表、特殊要求客人报表、VIP客人报表、回头客报表、催账单、当前排房表等。

1.2.2 预订功能需求

预订,分为散客预订和团体预订,其主要目的是提高饭店的开房率,为客人预留房间,并提供良好的服务,手工操作预订是一件很困难的事情,因为客人需要的房间类型在所预订期限内是否有,需要很长时间才能查找确认,要保证其准确性就更不容易。大量的文字档案需要人工进行统计,如果饭店有房间500间,8种房型,每天的工作量可想而知。所以手工的预订一般只能做到3个月,而采用计算机进行预订可以达到1年以上,团队预订相对散客预订要复杂得多,如果是会议团队,客人的抵离日期、房型和房价有所不同,必须考虑周到。具体来说,预订功能有:

1.2.2.1 散客预订

散客预订单的输入、修改、取消及查询,根据客史档案预订,这对回头客非常有效,也有利于客史档案发挥作用。

1.2.2.2 团队预订

团队主账输入、修改、删除,团队预留房分配、显示,团队付款方式显示,团队成批预订。

1.2.2.3 房类清单

房类清单显示,可用房表显示。

1.2.2.4 预抵报表

这类报表有:预抵客人报表、所有预抵客人列表、预抵团队报表、出租率报表、客人来源报表。

1.2.2.5 预分房

初步对预订客户进行分房。

1.2.3 接待入住功能

接待系统的目标是以最快的速度为客人开房，如果客人异地预订，其有关信息存入计算机系统后，饭店可以在客人抵达之前做好各种服务工作，如入住登记表，客房钥匙，贵宾客人的鲜花、水果的摆放。把应到客人列表、各种客人的特殊要求列表等传递到相关服务部门，客人到达后，接待员只需要直接在预订单上补充客人信息就可以，如客人身份证号码等。而 walk-in 客人（未预订客人）到达饭店时需要输入的内容就更多，客人的全部信息都要在接待时输入，所以不少饭店为了不让客人等候时间过长，明确规定接待客人不得超过 3 分钟，设计前台系统就是要提供充分的接待保证。具体来说，入住功能有：

1.2.3.1 散客登记

已预订散客登记，包括预订多个房间的客人接待、共享客人接待、提前到达客人接待，办理完入住登记后，对客人信息进行修改；在住客人信息修改；无预订散客直接登记；房全部预订完，建议客人去另外饭店，系统仍保留该客人预订信息，并记录该客人联系方式，以备他重新返回和查询；删除超时预订；入住客人信息查询；到期客人续住，系统自动把今天以后该离开的散客的离日改为明天；根据客史档案登记。

1.2.3.2 团队入住登记

团队自动登记，系统自动登记一个已预订的团队（团队成员也必须先预订），对尚未分房的成员也可以手工分房或系统自动分房；按预留房批登记，系统感知今天的预留房减去今天已经分配的房间，作为可以入住的房数，并根据每房需开的账号数自动产生账号，以后就可以批量地修改每个成员的姓名、入住日期、离开日期、房号等信息；团队成员信息快速修改，所有预计今天抵达的预订成员自动登记后，再进行各个成员的个别修改；无预订团队入住登记；在店团队查询；返回团队重新入住，一个团队暂时结账退房一段时间后，又重新返回饭店入住，此时只需要更换一个团队账号，对成员重新分配房间，再作一些小的修改后即可快速入住。

1.2.3.3 客人应收账款目和应付主账单的建立、修改和删除

客人应收账款目的建立、修改和删除；客人应付主账单的建立、修改和删除。

1.2.3.4 国际国内长途直拨电话（IDD、DDD）的开通与关闭

客人国际国内长途电话（IDD、DDD）的开通；客人国际国内长途电话（IDD、

DDD) 的关闭。

1.2.3.5 入住动态信息管理

旅行社和协议公司、单位等有关信息的输入和处理; 客人留言、备注的输入、修改、显示、打印和传送; 职员留言; 修改房间状态; 处理客人的各种优惠 (长包房、协议单位、贵宾卡、领导签字等); 住店客人信息报送公安局户籍管理处; VIP 客人管理; 客史档案的建立和管理。

1.2.3.6 黑名单

黑名单用于记录在饭店有不良行为的客人 (如逃账、卖淫等) 以及被公安部门通缉的人物信息, 其中逃账客人由财务部门控制, 在夜间审查时自动转入; 其他信息要求操作员输入。每当一客人预订或入住登记时, 系统如果发现该客人在黑名单中, 就自动提醒接待员注意和处理。具体操作有: 黑名单的建立、修改和删除; 黑名单查询。

可按照账号、房间号码、姓名、国籍、到达日期、组合查询等多种方式查询。

1.2.3.7 各种报表

当日抵店客人报表, 包括散客和团队成员; 当日预订、接待客人报表; 在住客人报表; 可用房报表; 当日 VIP 接待报表; 当前回头客报表; 特色要求报表和员工当前工作情况报表。

1.2.4 结账离店功能

前台结账系统与接待系统一样, 直接面对顾客服务, 其主要功能是处理客人账务, 有的饭店还进行应收账款的管理工作, 具体功能有:

——客人账号的输入、调整和冲账; 各种付款方式 (现金、支票、信用卡、财务报账、转应收账、折扣、消费券等) 的处理

——客人结账退房, 打印明细账单、汇总账单或混合发票等; 部分结账功能, 即只结清部分款项但不退房

——临时挂账处理, 可分时间段打印客人账单; 提前结账处理; 讨账追回和讨账处理; 事后优惠处理

——预订金及押金处理; 团体自动结账及团体成员私人账单处理; 定义客人之间的自动转账关系; 处理客人事后转账, 全部转账及部分转账

——打印催账单, 服务员输入的报账单、交班报表

——外币兑换系统

——应收账款处理; 各种账务管理, 查账报表, 将离开客人报表, 成员私人账报表, 特殊要求报表等

——各种账务报表, 如查账报表, 将离开客人报表, 成员私人账报表, 特

殊要求报表等；长包房及往来账户的账务细目的清理和压缩

1.2.5 夜审功能

在饭店管理信息系统管理中，夜审功能是控制饭店经营的一个核心部分。在电脑管理中，夜审功能也极为重要，和预订、接待、收银四部分组成最基本的前台操作信息管理系统。其主要功能有：

1.2.5.1 交接班

分为总台交接班和非总台交接班两部分，并提供查账报表功能。

1.2.5.2 饭店账务处理

将饭店中未用电脑管理的各营业点的营业数据输入到饭店专用账户中。

1.2.5.3 过房费

每天一次地将在住客人的账目上自动加上当天的房租费用，在实际过房费之前，提供预过房费功能，打印预审报表供核对。

1.2.5.4 营业报表

对当天的收入分类统计，每班收入报表，全系统的数据库进行更新维护，打印各种报表数据，每日数据备份，增加系统的可靠性。

1.2.5.5 打印夜审各种报表

打印夜审各种报表，以备相关人员审阅。

1.2.6 信息系统维护功能

维护系统包括以下基本功能：

1.2.6.1 系统初始化。

初始化整个系统，用于系统安装时使用。

1.2.6.2 使用情况监控

查阅操作员错误关机，监视系统的运行情况，维护各种代码，如国家代码、地区代码、住店原由、优惠原因、换房处理、费用代码、付款方式、计费参数等。

1.2.6.3 客房配置

增加、修改、显示、删除房间信息、房价信息和房类信息等。

1.2.6.4 数据备份与系统维护

服务器数据自动备份，复制硬盘数据备份，夜审数据备份。当系统出故障时，

用于修复整个系统,维护数据完整性和一致性。

1.3 饭店管理信息系统介绍

饭店前台系统是饭店业最先实现信息化的部分,是饭店信息管理系统最重要的组成部分,其主要功能包括客户资料管理、客户管理、客房管理、收银与财务管理、预订与入住管理、离店管理、夜审管理和系统维护管理等,以下分别介绍国际上著名的、在国内使用较多的信息管理系统。

1.3.1 国外饭店信息管理系统

1.3.1.1 OPERA 饭店管理信息系统

OPERA 饭店管理信息系统是美国 Micros 公司在 Micro-Fidelio 系统的接触上开发的最新版本饭店管理信息系统,作为企业级软件解决方案,包括了 OPERA 前台管理系统、OPERA 宴会销售系统、OPERA 物业业主管理系统、OPERA 工程管理系统、OPERA 中央预订系统、OPERA 中央客户信息管理系统和 OPERA 收益管理系统。其中 OPERA 前台管理系统是其核心部分,可以根据不同饭店的不同运营方式所带来的需求多样化合理地设置系统,以贴合饭店的实际运作。该系统除单体饭店模式外,还提供多饭店模式,通过一个共享的数据库,为多个饭店进行数据存取甚至相互访问。

除了针对饭店集团和高星级饭店的 OPERA 管理系统外,美国 Micros 公司还可发精简版本的 OPERA EXPRESS,缩减部分高端功能以适合中小型饭店的商业运营,节约使用成本。OPERA 饭店管理信息系统亦成为目前国际饭店业和国内高档饭店主流软件之一。

1.3.1.2 Fidelio 饭店管理信息系统

Fidelio Software 饭店管理信息系统于 1987 年 10 月在德国慕尼黑研制成功。4 年后成为欧洲领先的饭店管理软件产品,6 年后成为世界饭店信息管理系统供应商首选。后来 Fidelio 公司加入美国 Software 公司。目前已经在全球 16000 家饭店、豪华游轮和度假别墅使用,在国内四星以上饭店市场占有率有 40% 左右的份额,是被外资饭店或外方管理的饭店采用最多的软件之一。1995 年,公司在香港成立了 Fidelio Software 中国有限公司,专门开发代理中国国内市场;1996 年在北京注册办事处;1997 年在上海注册办事处;1998 年成立上海分公司;2003 年 7 月 Software 公司与北京中长石基信息技术股份有限公司(简称石基公司)签订中国内地市场(不包括香港、澳门、台湾)独家技术许可协议,石基公司全面代理 Software 公司 OPERA 和 Fidelio 饭店管理信息系统在中国内地的全部销售和售后服务。