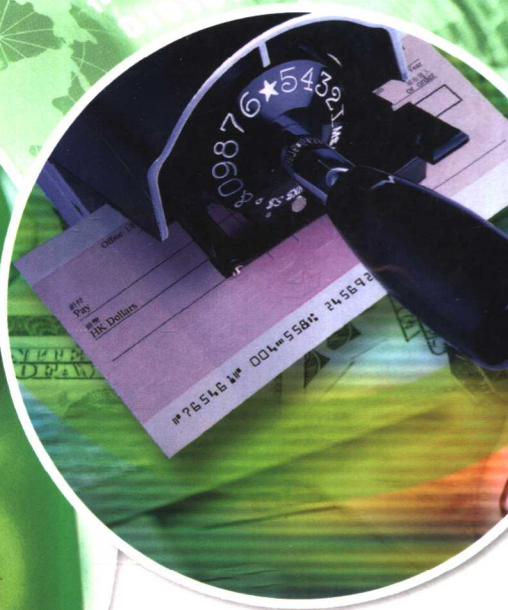




21世纪高职高专新概念教材

饭店计算机信息管理

周贺来 主 编



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

21 世纪高职高专新概念教材

饭店计算机信息管理

周贺来 主 编

中国水利水电出版社

内 容 提 要

本书系统地介绍了饭店计算机信息管理的具体知识, 主要内容包括: 饭店业计算机的具体应用; 饭店信息化的基本概述; 饭店管理信息系统的基础知识和内容框架; 现代信息技术在饭店业中的主要运用; 饭店信息管理的流程分析; 饭店管理信息系统的开发、实施、应用与管理; 因特网在饭店信息管理中的应用(包括现代饭店的网站建设、网络营销、电子商务和网上饭店预订); 现代信息管理手段(供应链管理、客户关系管理、企业资源规划、决策支持系统、饭店业绩管理等)在饭店业中的应用; 饭店业信息化建设基本知识 with 实例介绍等。为了便于学生学习和教师授课, 本书列举了许多饭店计算机信息管理的实际案例, 并补充了许多阅读材料。每章前面列出了本章学习目标和主要知识点, 后面给出了本章小结和相关习题。

本书可以作为旅游管理、饭店管理、烹饪管理以及相关专业高职高专学生的教材, 同时也可以作为饭店业信息化软件供应商及相关技术人员的参考资料, 以及饭店业管理机关、饭店行业相关协会和饭店业信息管理部门工作人员进行信息化建设时的重要工具指导书。

本书配有用 PowerPoint 制作的电子教案, 教师可以根据情况任意修改, 如有需要, 可从中国水利水电出版社网站 (<http://www.waterpub.com.cn/softdown/>) 下载。

图书在版编目(CIP)数据

饭店计算机信息管理 / 周贺来主编. —北京: 中国水利水电出版社, 2006

(21 世纪高职高专新概念教材)

ISBN 7-5084-3899-X

I. 饭… II. 周… III. 饭店—企业管理—管理信息系统—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 075329 号

书 名	饭店计算机信息管理
作 者	周贺来 主编
出版 发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路 6 号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心)、82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	787mm×1092mm 16 开本 17.25 印张 413 千字
版 次	2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷
印 数	0001—4000 册
定 价	26.00 元

凡购买我社图书, 如有缺页、倒页、脱页的, 本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

序

根据 1999 年 8 月教育部高教司制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》(以下简称《基本要求》)和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》(以下简称《培养规格》)的精神,由中国水利水电出版社北京万水电子信息有限公司精心策划,聘请我国长期从事高职高专教学、有丰富教学经验的教师执笔,在充分汲取了高职高专和成人高等学校在探索培养技术应用性人才方面取得的成功经验和教学成果的基础上,撰写了这套《21 世纪高职高专新概念教材》。

为了编写本套教材,出版社进行了广泛的调研,走访了全国百余所具有代表性的高等专科学校、高等职业技术学院、成人教育高等院校以及本科院校举办的二级职业技术学院,在广泛了解情况、探讨课程设置、研究课程体系的基础上,经过学校申报、征求意见、专家评选等方式,确定了本套书的主编,并成立了编委会。每本书的编委会聘请了多所学校主要学术带头人或主要从事该课程教学的骨干,教学大纲的确定以及教材风格的定位均经过编委会多次认真讨论。

本套《21 世纪高职高专新概念教材》有如下特点:

(1) 面向 21 世纪人才培养的需求,结合高职高专学生的培养特点,具有鲜明的高职高专特色。本套教材的作者都是长期在第一线从事高职高专教育的骨干教师,对学生的基本情况、特点和认识规律等有深入的了解,在教学实践中积累了丰富的经验。因此可以说,每一本书都是教师们长期教学经验的总结。

(2) 以《基本要求》和《培养规格》为编写依据,内容全面,结构合理,文字简练,实用性强。在编写过程中,作者严格依据教育部提出的高职高专教育“以应用为目的,以必需、够用为度”的原则,力求从实际应用的需要(实例)出发,尽量减少枯燥、实用性不强的理论概念,加强了应用性和实际操作性强的内容。

(3) 采用“问题(任务)驱动”的编写方式,引入案例教学和启发式教学方法,便于激发学习兴趣。本套书的编写思路与传统教材的编写思路不同:先提出问题,然后介绍解决问题的方法,最后归纳总结出一般规律或概念。我们把这个新的编写原则比喻成“一棵大树、问题驱动”的原则。即:一方面遵守先见(构建)“树”(每本书就是一棵大树),再见(构建)“枝”(书的每一章就是大树的一个分枝),最后见(构建)“叶”(每章中的若干小节及知识点)的编写原则;另一方面采用问题驱动方式,每一章都尽量用实际中的典型实例开头(提出问题、明确目标),然后逐渐展开(分析解决问题),在讲述实例的过程中将本章的知识点融入。这种精选实例,并将知识点融于实例中的编写方式,可读性、可操作性强,非常适合高职高专的学生阅读和使用。本书读者通过学习构建本书中的“树”,由“树”找“枝”,顺“枝”摸“叶”,最后达到构建自己所需要的“树”的目的。

(4) 部分教材配有实验指导和实训教程,便于学生练习提高。

(5) 部分教材配有动感电子教案。为顺应教育部提出的教材多元化、多媒体化发展的要求,大部分教材都配有电子教案,以满足广大教师进行多媒体教学的需要。电子教案用 PowerPoint 制作,教师可根据授课情况任意修改。相关教案的具体情况请到中国水利水电出版社网站 www.waterpub.com.cn 下载。

(6) 提供相关教材中所有程序的源代码,方便教师直接切换到系统环境中教学,提高教学效果。

总之,本套教材凝聚了数百名高职高专一线教师多年的教学经验和智慧,内容新颖,结构完整,概念清晰,深入浅出,通俗易懂,可读性、可操作性和实用性强。

本套教材适用于高等职业学校、高等专科学校、成人及本科院校举办的二级职业技术学院和民办高校。

新的世纪吹响了我国高职高专教育蓬勃发展的号角,新世纪对高职教育提出了新的要求,高职教育占据了全面素质教育中所不可缺少的地位,在我国高等教育事业中占有极其重要的位置,在我国社会主义现代化建设事业中发挥着日趋显著的作用,是培养新世纪人才所不可缺少的力量。相信本套《21 世纪高职高专新概念教材》的出版能为高职高专的教材建设和教学改革略尽绵薄之力,因为我们提供的不仅是一套教材,更是自始至终的教育支持,无论是学校、机构培训还是个人自学,都会从中得到极大的收获。

当然,本套教材肯定会有不足之处,恳请专家和读者批评指正。

21 世纪高职高专新概念教材编委会

2001 年 3 月

前 言

目前, 饭店业计算机应用发展很快, 应用领域、管理幅度越来越大, 从以前仅仅是总台的预订接待, 发展到餐饮管理、客房管理、程控电话管理、财务结账处理, 以至于现在后台的人力资源管理、财务管理、库存管理、客户关系管理等。可以说, 饭店业的信息化建设目前已经得到了国家旅游行政机关、饭店行业协会和各家饭店企业的高度重视。

本书介绍了饭店计算机信息管理的具体知识, 主要包括: 饭店业计算机的具体应用情况介绍; 饭店信息化的基本概述; 饭店管理信息系统的基础知识和内容框架; 现代信息技术在饭店业中的主要运用; 饭店信息管理的流程分析; 饭店管理信息系统的开发、实施、应用与管理; 因特网在饭店信息管理中的应用(包括现代饭店的网站建设、网络营销、电子商务和网上饭店预订); 现代信息管理手段(供应链管理、客户关系管理、企业资源规划、决策支持系统、收益管理系统等)在饭店业中的应用; 饭店业信息化建设基本知识 with 实例介绍等。

本书通俗易懂, 内容新颖, 知识全面, 实用性强, 教材结构体系既符合目前饭店信息管理的实际情况和具体要求, 同时相关章节具体案例的列举和每章后面小结和复习题的提供、相关学习资源的给出, 使该教材非常适合课程教学的需要。

本书是跨专业、跨学科、跨单位合作的结晶, 编委组成人员中既有多从事饭店业务管理和计算机信息管理课程教学和专业研究的专职教师, 也有具有丰富的饭店信息系统规划、开发、应用和维护经验的饭店软件供应商的技术人员, 同时还有精通饭店业务管理的饭店企业实战人才。全书由周贺来制定编写大纲, 并负责统稿和定稿工作, 各章编写分工如下: 贾琳琳编写第1章, 张超广、赵忠奇编写第2章, 杨安杰编写第3章, 胡伟、王德静编写第4章, 蔡中民编写第5章, 牧笛编写第6章, 周贺来编写第7章, 王永政、李晓胜编写第8章, 李会玲编写第9章。

本书可以作为旅游管理、饭店管理、烹饪管理等专业高职高专学生的授课教材, 同时也可以作为饭店业信息化软件供应商及相关技术人员的参考资料, 以及饭店业管理机关、饭店行业协会和饭店业信息管理部门工作人员进行信息化建设时的重要工具指导书。

在本书的编写过程中, 参考了许多前人的资料, 我们大都在参考文献中进行了罗列, 对于有些确实无法查到来源的可能会没有提及, 在此对他们表示衷心的感谢。

由于饭店业计算机信息管理的内容不断拓展, 我国关于饭店计算机信息管理的系统研究刚刚起步, 再加上编者的水平有限, 本书在内容或结构体系上难免有不当之处, 敬请读者批评指正, 我们一定在下次再版时进行修订补充, 使本书日臻完善。

编 者

2006年5月

目 录

序

前言

第 1 章 现代饭店中的计算机应用	1
1.1 现代饭店的含义与功能	1
1.1.1 现代饭店的含义	1
1.1.2 现代饭店的服务内容	1
1.1.3 现代饭店在国民经济中的重要地位	3
1.2 现代饭店计算机应用简介	4
1.2.1 现代饭店中计算机应用的必要性	4
1.2.2 现代饭店中计算机应用的领域	6
1.2.3 现代饭店中计算机应用的特点	8
1.3 现代饭店计算机应用的发展	8
1.3.1 现代饭店计算机应用的历程	8
1.3.2 现代饭店计算机应用系统简介	10
1.3.3 现代饭店计算机应用的前景展望	10
本章小结	14
复习思考题	15
第 2 章 饭店管理信息系统概述	16
2.1 信息与信息管理	16
2.1.1 数据与信息	16
2.1.2 信息的特征	17
2.1.3 管理信息和信息管理	19
2.2 信息系统	20
2.2.1 信息系统的概念	20
2.2.2 信息系统的功能	21
2.2.3 信息系统的结构	22
2.2.4 信息系统的类型	24
2.3 饭店管理信息系统概述	27
2.3.1 饭店管理信息系统的概念	27
2.3.2 饭店管理信息系统的特征	28
2.3.3 饭店管理信息系统的功能	29
2.3.4 饭店管理信息系统的结构	33
2.4 饭店管理信息系统的发展	38
2.4.1 饭店管理信息系统的应用历程	38

2.4.2	饭店管理信息系统的发展概况.....	39
2.4.3	当前主流饭店管理信息系统简介.....	40
2.4.4	饭店管理信息系统的发展方向.....	43
2.5	饭店管理信息系统的选购.....	45
2.5.1	饭店软件系统供应商的选择.....	45
2.5.2	硬件系统的可靠性要求	45
2.5.3	饭店软件系统的评价标准.....	46
	本章小结	46
	复习思考题	47
第3章	饭店信息管理的技术基础.....	48
3.1	信息技术及其在饭店业中的运用.....	48
3.1.1	信息技术的含义与内容	48
3.1.2	信息技术在饭店业中的应用.....	49
3.2	数据处理技术	49
3.2.1	数据处理及其目的	49
3.2.2	数据库系统及其组成	50
3.2.3	数据仓库简介	50
3.2.4	数据挖掘简介	50
3.2.5	联机事务处理	51
3.2.6	联机分析处理	51
3.3	计算机网络技术	51
3.3.1	计算机网络概述	51
3.3.2	饭店内部局域网的应用	54
3.4	多媒体技术	55
3.4.1	多媒体技术概述	55
3.4.2	多媒体技术在饭店管理中的主要应用.....	56
3.5	饭店信息管理中其他相关技术的应用.....	56
3.5.1	电子门锁系统的应用	56
3.5.2	触摸屏的应用	60
3.5.3	语音信箱的应用	61
3.5.4	迷你吧计算机控制系统的应用.....	62
3.5.5	视频点播系统的应用	63
3.5.6	电子通信与控制技术的应用.....	65
	本章小结	66
	复习思考题	66
第4章	饭店管理业务的信息流程分析.....	67
4.1	饭店前台业务的信息流程.....	67
4.1.1	饭店宾客管理的信息流程.....	67
4.1.2	饭店客房管理的信息流程.....	73

4.1.3	饭店营业点管理的信息流程.....	73
4.1.4	饭店客账管理的信息流程.....	74
4.1.5	饭店销售业务的信息流程.....	81
4.2	饭店后台业务的信息流程.....	82
4.2.1	饭店财务管理的信息流程.....	82
4.2.2	饭店人力资源管理的信息流程.....	89
4.2.3	饭店设备管理的信息流程.....	92
4.2.4	饭店物资管理的信息流程.....	93
	本章小结	95
	复习思考题	95
第 5 章	饭店管理信息系统的规划与开发	97
5.1	饭店信息系统的总体规划.....	97
5.1.1	信息系统总体规划的基本知识.....	97
5.1.2	信息系统发展的阶段模型.....	101
5.1.3	饭店信息系统总体规划的内容和步骤.....	102
5.2	信息系统的开发知识综述.....	105
5.2.1	信息系统开发的任务和特点.....	105
5.2.2	信息系统开发的原则和策略.....	105
5.2.3	信息系统开发前的准备工作.....	106
5.2.4	信息系统开发的方式	108
5.2.5	管理信息系统开发生命周期.....	109
5.3	饭店管理信息系统的开发流程.....	110
5.3.1	饭店管理信息系统的系统分析.....	110
5.3.2	饭店管理信息系统的系统设计.....	118
5.3.3	饭店管理信息系统的系统实施.....	124
	本章小结	127
	复习思考题	127
第 6 章	饭店管理信息系统的运行与管理	129
6.1	饭店管理信息系统的运行管理.....	129
6.1.1	饭店计算机信息管理的组织建设.....	129
6.1.2	饭店信息系统日常运行的管理.....	131
6.1.3	饭店信息系统应用的规章制度.....	132
6.2	饭店管理信息系统的维护管理.....	133
6.2.1	饭店信息系统维护的内容.....	133
6.2.2	饭店信息系统维护的类型.....	133
6.2.3	饭店信息系统维护的管理.....	134
6.3	饭店管理信息系统的安全管理.....	135
6.3.1	饭店信息系统安全的含义.....	135
6.3.2	影响饭店信息系统安全的主要因素.....	135

6.3.3	加强饭店信息系统安全的主要措施.....	136
6.3.4	保证饭店信息系统安全的常用技术对策.....	137
6.3.5	典型的饭店管理信息系统安全解决方案.....	138
6.4	饭店管理信息系统的效果评价.....	139
6.4.1	饭店管理信息系统的评价内容.....	139
6.4.2	饭店管理信息系统的评价体系.....	139
6.4.3	饭店管理信息系统的评价指标.....	140
6.5	饭店信息系统的外包管理.....	141
6.5.1	信息系统外包概述	142
6.5.2	饭店信息系统外包的主要优点.....	143
6.5.3	饭店信息系统外包的缺点.....	144
	本章小结	144
	复习思考题	145
第 7 章	因特网在饭店信息管理中的应用	146
7.1	Internet 的基本知识	146
7.1.1	Internet 的含义	146
7.1.2	Internet 中几个常用术语	147
7.1.3	Internet 的主要应用	148
7.2	Internet 在饭店经营中的应用	149
7.3	饭店企业的网站建设	150
7.3.1	饭店企业网站建设的必要性分析.....	150
7.3.2	饭店企业网站的制作流程.....	153
7.3.3	饭店网站建设和运营中的主要工作.....	154
7.3.4	饭店网站规划建设实际案例.....	157
7.4	饭店业网络营销	162
7.4.1	网络营销的形式及其特点.....	162
7.4.2	饭店业开展网络营销势在必行.....	164
7.4.3	饭店业开展网络营销的应对策略.....	165
7.4.4	我国饭店业开展网络营销的具体措施.....	166
7.4.5	饭店业网络营销的实例分析.....	169
7.5	饭店业电子商务	170
7.5.1	电子商务概述	171
7.5.2	电子商务在现代饭店中的主要应用.....	174
7.5.3	电子商务在现代饭店管理中的作用.....	175
7.5.4	电子商务在饭店管理中的应用实例.....	177
7.6	饭店网络预订系统	178
7.6.1	饭店网络预订系统概述	178
7.6.2	饭店网络预订系统的应用模式.....	181
7.6.3	网络预订系统的运作方法.....	184

7.6.4 我国网络预订系统的现状和发展趋势.....	186
7.6.5 网络预订系统典型应用实例.....	191
本章小结	204
复习思考题	204
第8章 饭店信息管理中其他现代方法的应用.....	205
8.1 客户关系管理在饭店业中的应用.....	205
8.1.1 客户关系管理概述	205
8.1.2 饭店业中客户关系管理的应用价值.....	208
8.1.3 客户关系管理在饭店中的应用实例.....	210
8.2 呼叫中心在饭店业中的运用.....	211
8.2.1 呼叫中心的基本知识	211
8.2.2 现代饭店应用呼叫中心的意义.....	213
8.2.3 呼叫中心与订房公司的区别.....	214
8.2.4 国内外饭店业呼叫中心的应用现状.....	215
8.3 供应链管理及其在饭店业中的应用.....	215
8.3.1 供应链管理概述	215
8.3.2 供应链管理在现代饭店中的应用.....	216
8.3.3 饭店业供应链体系的构建策略.....	218
8.4 企业资源规划在现代饭店中的应用.....	221
8.4.1 企业资源规划的基本知识.....	221
8.4.2 企业资源规划在饭店业中的应用分析.....	222
8.4.3 我国饭店业 ERP 应用的典型案例	223
8.5 饭店决策支持系统及其应用.....	223
8.5.1 饭店决策支持系统的概念.....	223
8.5.2 饭店决策支持系统与饭店管理信息系统的区别.....	224
8.5.3 饭店决策支持系统的功能.....	224
8.6 业务流程重组及其在饭店业中的应用.....	225
8.6.1 业务流程重组的基本知识.....	225
8.6.2 业务流程重组的管理原则.....	228
8.6.3 饭店企业业务流程重组的实施.....	230
8.7 收益管理系统及其在饭店业中的应用.....	231
8.7.1 收益管理系统的基本知识.....	231
8.7.2 收益管理系统可以应用于饭店业.....	233
8.7.3 当前饭店业收益管理系统的应用情况.....	236
本章小结	238
复习思考题	238
第9章 饭店业信息化建设及其案例介绍	240
9.1 饭店业信息化概述	240
9.1.1 信息化的基本知识	240

9.1.2	饭店信息化的含义与作用.....	241
9.1.3	饭店业信息化的发展阶段.....	243
9.2	我国饭店信息化建设的问题与对策.....	246
9.2.1	我国饭店信息化建设的发展现状.....	246
9.2.2	我国饭店信息化建设中的主要问题.....	247
9.2.3	我国饭店信息化建设的应对策略.....	249
9.3	饭店业信息化建设案例介绍.....	250
9.3.1	饭店信息化建设整体方案.....	250
9.3.2	饭店人力资源管理系统应用案例.....	254
9.3.3	饭店财务管理系统应用案例.....	256
9.3.4	饭店信息化建设工作总结.....	257
	本章小结	261
	复习思考题	261
	参考文献	262

第 1 章 现代饭店中的计算机应用

【内容介绍】

计算机作为一种重要工具,在现代饭店中日益发挥出其巨大的功能。饭店计算机信息管理已经成为饭店经营管理中的一项重要内容。大力加强计算机信息管理,从而提高现代饭店的工作效率和经济效率,并推出特色项目和个性化服务,已经成为各家饭店的共识。

本章首先介绍现代饭店的定义、服务内容以及重要功能,然后说明现代饭店中计算机信息管理的必要性,计算机应用的领域、特点,最后介绍饭店中计算机应用的发展历程,对常用的应用系统进行介绍,并指出计算机在现代饭店应用中的发展前景。

【本章目标】

- 了解现代饭店的含义及其服务内容。
- 理解现代饭店计算机应用的必要性。
- 熟悉现代饭店中计算机的应用领域。
- 了解现代饭店中计算机应用的特点。
- 掌握现代饭店中各种应用系统的功能。
- 把握现代饭店中计算机应用的发展前景。

1.1 现代饭店的含义与功能

随着人类经济社会的不断发展,特别是随着旅游业的不断发展,饭店业在国民经济中的重要地位日益凸显,由其提供的综合服务功能越来越齐全。现代饭店服务功能的不断增加,社会信息化发展的日益迅猛,促使现代饭店的计算机信息管理变得非常必要和关键。

1.1.1 现代饭店的含义

按照人们的传统理解,饭店就是向人们提供食宿服务的场所,是以满足人们最基本的旅行生活需要的,即仅仅是提供食和住的服务。例如,瑞士饭店管理协会曾将饭店概括为“拥有完整的接待、住宿以及饮食设施的企业”。但是随着经济社会的快速发展和现代饭店功能的日益多样化,这种传统认识似乎已经不能完整地概括饭店的含义了。

其实,现代饭店实际上已经成为了一个综合性的服务机构,是一个通过向消费者提供住宿、餐饮、娱乐、健身、商务、购物和社交服务,进而向消费者收取一定的费用来获取利益,以客房和餐厅为主体,集娱乐、健身、购物等设施于一身的现代企业。

1.1.2 现代饭店的服务内容

按照以上定义的理解,现代饭店的功能已趋向多样化。其服务内容表现在以下方面。

1. 提供住宿与饮食服务仍然是其主要功能

饭店的产生本来就是为了满足人们外出住和吃的需要而发展起来的。它所提供的基本服务与顾客的基本要求是一致的。现代饭店的最重要组成部分仍然是客房和餐厅,其所提供的最主要功能仍然是住宿与饮食服务。

住宿服务包括出租客房、清扫客房、洗衣和出租业务以及设施、设备的辅助手段(如提供电话、洗涤用品等)。这些服务应当能够满足顾客在住宿方面的需求。饮食服务主要是烹调 and 特色服务,其目的是为了满足不同顾客在饮食方面的需要。

2. 辅助服务项目逐渐增加

为了更好地为顾客提供服务并在竞争中生存,现代饭店除了提供上述基本服务外,还要提供其他的辅助服务项目。这些辅助服务项目的功能是否齐全、服务质量的高低往往更能影响饭店的声誉,左右饭店的客源。在现代饭店中已经普遍开展的辅助项目主要有:

(1) 娱乐服务项目。随着社会经济的发展和人们生活水平的提高,人们对娱乐提出了越来越多、越来越高的要求。人们在旅途中,除了满足吃和住的需要外,往往还需要通过一定的娱乐活动来松弛紧张心情,调节情绪,在娱乐中得到休息。目前,诸如夜总会、歌舞厅、游艺厅、棋牌室、网吧等,既能满足顾客的需要,又是饭店收入的重要来源。

(2) 健身和运动项目。具有一定规模的现代饭店,一般都设有专门的健身和运动设施,这是为适应人们追求身心健康的需要而设立的。这些设施包括台球室、桌球室、乒乓球室、保龄球馆、健身房、游泳池、网球场、瑜珈功等。

(3) 商务和通信服务。目前,一般的现代饭店都提供商务和通信服务。很多顾客都是因公出差,或因商务、公务而需要利用像饭店这样的环境与外界发生联系。即使是一般的休闲、度假、观光旅游者,也要经常与店外发生这样或那样的联系。因此,提供商务和通信服务成为了现代饭店不可缺少的服务内容。饭店要通过自己的人员、设备以及技术条件为顾客提供国际和国内电话、因特网、电传、传真、打字、复印和翻译等服务。

(4) 购物中心。很多现代饭店内都设有购物中心,主要经营日用品或本地的土特产品等。由于个性需求以及其他方面的原因,饭店的服务不可能十全十美,总会有顾客想要增加或补充日用品,还有的顾客喜欢购买一些具有地方特色的物品留做纪念。在饭店内部专设这样的购物中心,既方便了顾客,又增加了饭店的收入。

(5) 中介代理服务。现代饭店不同于以往饭店的一个主要特征就是为顾客提供中介代理服务。例如,很多现代饭店都把顾客在店外的某些活动也纳入自己的服务内容,如为顾客订购机票、车船票、旅游景区门票,发运行李,兑换外币等。

3. 成为当地居民的社交中心

以往本地居民很少到饭店消费,饭店服务对象基本上都是外地顾客。现代饭店由于功能齐全,设施高档,设备豪华,所以当地居民的一些重要社会活动也经常会在饭店里举行,例如重要宴会、庆典仪式、新闻发布会、招待会、各种沙龙等。而饭店为了扩大影响,增加收入,也会将部分服务设施如夜总会、歌舞厅、多功能厅、网吧、会议室、餐厅、娱乐厅等向非住店的当地居民开放,使饭店也成为当地居民的娱乐和社交中心。

总之,现代饭店虽然仍然把食宿服务作为主要的服务内容,但它已经不再是一个简单的食宿场所,而发展成为具有多种功能的综合性服务设施。

1.1.3 现代饭店在国民经济中的重要地位

随着经济社会的发展,交通等基础设施的逐步完备,特别是旅游业的快速发展,饭店业在国民经济中的重要地位越发显露出来,它对促进国民经济的发展起着日益重要的作用。饭店是旅游外出者解决食宿等基本生活问题的主要物质承担者,是旅游外出者游览观光或进行公务、商务活动的主要生活基地,是当地居民、政府机关、企事业单位举行各种活动的重要场所,通常还是一个城市或地区的对外窗口,是反映一个国家或地区接待能力强弱的重要标志。从国民经济角度来看,饭店业具有着其他行业不可替代的重要地位。

1. 饭店业是旅游业的一个重要组成部分

饭店业是旅游业的基本构成要素之一,它同旅游景区(景点)、旅行社、旅游交通设施等具有着同等重要的地位。发展旅游业首先要考虑交通设施和饭店的设施条件。

饭店业是旅游业生存发展的重要物质基础,为旅游外出者提供在旅游过程中的食宿、娱乐场所,现代饭店还为人们提供了保健、社交、会议、消遣与购物等活动的场所,更为先进的信息化饭店在高科技方面为人们的公务、商务以及休闲活动提供了便利。

新中国饭店业20多年的发展历程表明,饭店业的发展相对于旅游业来说,应该是具有超前性的,否则就难以适应市场需求的发展和起伏变化。

2. 饭店业是旅游收入以及国家外汇收入的重要来源之一

国内外统计资料表明,饭店业是创造旅游收入的重要来源之一。饭店业的收入是旅游总收入的重要组成部分。随着经济的发展,饭店业的收入将进一步提高,对国民经济增长的贡献也将进一步加大。同时,现代饭店是一种不出口的商品外贸经营方式,它的创汇能力在一定程度上比普通商品的创汇能力还要高。以我国为例,高级饭店的主要接待对象基本上是外国顾客、华侨、港澳台同胞、外籍华人和一些国内有支付能力的消费群体。其中,除国内顾客外,其他顾客在饭店内消费所支付的费用基本上都是用外汇来结算的。因此,可以说饭店是创造一个国家或地区外汇收入的重要场所。

3. 饭店业的发展可以大力促进相关行业的发展

饭店业是一个综合性的服务行业,从社会再生产过程来看,饭店业属于消费环节,属于第三产业。但是它同第一产业、第二产业以及第三产业的许多组成部分都有着密不可分的联系。饭店业的大力发展必将促进国民经济其他行业的发展,例如联系最为紧密的建筑业、装修业、轻工和电气行业、食品加工业、纺织业等。总之,饭店业通过自身的运转,势必带动许多相关产业或行业获得更多的收入,带动一系列行业的共同发展,具有相当大的“乘数效应”,其对国民经济的拉动作用是显而易见的。

4. 饭店业为社会创造了众多的就业机会

饭店业是一种以提供服务为主的劳动密集型行业。虽然随着社会经济以及科学技术的发展,信息化饭店的出现,让人们感觉好像饭店业的科技含量上升,将减少人员的需求,但是事实上并非如此,其实它对服务质量,不仅仅在硬件设施方面,在人员服务方面也提出了更高的要求。也就是说,信息化饭店的产生并没有压缩对劳动力的需求,减少就业机会。相反,为了满足顾客的需要,保证信息化饭店的服务质量,饭店必须雇佣更多的员工来保证每天24小时的高效、高质量运转,这就提供了更多的就业机会,吸纳了更多的劳动力。国外有关研究已经表明,在近年来新增的劳动就业人口中,每25人中就有1人就职于饭店。同时,由于饭店业

同其他行业,如信息、设备、家具、食品、装修等行业有着很强的关系,势必也会促进这些行业的发展,进而提高这些行业对劳动力的需求,为社会提供更多的间接的就业机会,吸收更多的劳动力,降低失业率。

5. 饭店业既是各类交流活动的中心,也是一个国家或地区的对外窗口

由于饭店服务对象的特殊性,尤其是现代饭店功能逐渐完备,服务群体进一步扩大。现代饭店中设施的引进,现代化管理技术的应用,尤其是信息化饭店的产生,使饭店的功能变得更加齐全,作用也越发重大。目前,饭店的顾客来自世界各地、五湖四海,涉及社会各界人士,他们利用饭店这一场所促进了文化艺术和科学技术的交流。饭店提供的娱乐、休闲、商务场所更是促使了社交活动的发展。目前,很多饭店已经成了一个城市、一个地区乃至一个国家的社交中心。一些大型的涉外饭店,已经成为一个国家或地区对外交流、发展经济的窗口。一个国家、一个地区或一个城市的饭店也是当地投资环境的重要组成部分,其发展水平在一定程度上标志着这个地区的经济开放水平,直接影响着投资商对当地投资环境的认可程度,因而它也是该地经济发展的窗口。

1.2 现代饭店计算机应用简介

随着现代信息技术的不断发展,计算机已经越来越成为饭店经营管理中不可缺少的现代管理工具。本节介绍饭店计算机应用的必要性、发展历程、应用特点和主要应用领域。

1.2.1 现代饭店中计算机应用的必要性

现代饭店已经成为一种集客房、餐饮、通信、娱乐、商务文化及其他各种服务与设施为一体的消费场所,其组织日益庞大,服务项目逐步拓宽,产生的信息量不断增多。要想提高工作效率,降低生产成本,提高服务质量和管理水平,促进经济效益,必须借助计算机来进行现代化的信息管理。饭店计算机管理的重要作用主要表现在以下几个方面:

1. 拓宽客源市场,扩展服务项目

近几年,随着经济社会的飞速发展和饭店功能的不断增强,饭店业的竞争异常激烈。怎样才能扩大的市场中拓宽自己的客源,得到更大的利润份额,成了饭店业棘手的问题。而计算机的引入,为这一问题的解决创造了条件,提供了手段。

一方面,计算机网络增强了旅游业内各种企业之间的合作,产生了方便旅客的吃、住、行、游一条龙服务,也为互相合作的双方提供了客源;另一方面,远程预订系统的建立,进一步促进了各饭店的对外宣传渠道,并通过网上订房,增加了客源。在国外,许多国际知名的大饭店或饭店集团纷纷走出各自为战的小圈子,由竞争对手变成 Internet 上的合作者,联手开发网上预订系统,共享计算机网络带来的客源市场。

计算机应用于饭店管理中,还极大地改变了饭店的经营结构,扩展了饭店的服务项目,一方面更加满足了客人的消费需求,另一方面也给饭店带来了更为广阔的财路,增加了效益。计算机对饭店经营的影响是广泛而深刻的,下面列举几种较为有代表的形式。

(1) 开设网上饭店。饭店通过构筑电子商务平台,把自己搬到了 Internet 上,使客人能够经由互联网进行订房、订席、购物、结账或开展企业间的合作。这种网上饭店在发达国家已屡见不鲜,在我国也开始起步。不论现在网上饭店的效益如何,它都将是一种发展趋势,并将

给饭店业乃至整个旅游业营销带来一场深刻的革命。

(2) 增设商务中心。现在国内外的高级饭店都设有商务中心。这种以计算机为基础和中心的特殊场所使商务繁忙的客人有了异地办公室,可在此处理传真、电子邮件、图片扫描、文稿打印等事务,减少了因出门在外产生的办公不便。

(3) 客房上网。大凡较有档次的饭店都已经为商务客房配置了上网的端口,这使有条件的客人能直接在客房内收发电子邮件、查询信息或上网休闲。

(4) 视频点播。视频点播是智能楼宇的基本功能之一,它可以是基于闭路电视系统的,也可以是基于服务器的。它通常是有偿服务,既为客人提供休闲娱乐,也给饭店带来效益。现在不少饭店都能提供此项服务。

(5) 触摸屏查询。在大堂设置触摸屏查询系统,能帮助客人了解饭店各种设施的位置、功能和服务价格等,并能提供其他相关的信息服务,例如天气信息、本地旅游景点信息、交通信息等。

服务领域的拓宽、服务项目的增加就意味着客源和经济效益的增加,从而最终使饭店在竞争异常激烈的现代社会中处于领先地位。

2. 提高饭店的服务质量

由于计算机处理信息的速度很快,可以大大减少客人入住、结账的等候时间,提高对客服务质量。例如:快速的客人信息查询手段,使客人得到满意的答复。餐费、电话费、洗衣费等费用的一次性结账,不仅方便了宾客,也提高了饭店的管理水平。回头客自动识别、黑名单客人自动报警、VIP客人鉴别等均有利于改善宾馆的形象。清晰准确的账单、票据、表格,使客人感到高档次的享受。完善的预订系统,使客人的入住有充分的保证。完善的客史档案管理更使客人的“个性化”服务得以很好地实施。利用计算机保存大量的客人历史资料,通过统计分析,可对常客或消费额达到一定数量的客人自动给予折扣;也可对客人的消费特点进行分析,总结出客人生活方面的要求和特点,研究如何为客人提供更合适的个性化服务,如安排房间、提供就餐等,甚至细致到给客人送什么报纸杂志、生日送什么礼品等。如此周到细致的服务,肯定会使客人有“宾至如归”的感受,从而更有利于饭店树立特色形象,开拓客源市场。

3. 提高饭店业务运作的效率和准确性

饭店各部门,尤其是前台每天都进行着大量的重复工作,如进行预订或入住的登记、客房状况的统计、各类信息的查询、客人结账退房等,用手工方式进行上述业务的处理,一是速度慢,需要的人手多;二是出现差错的可能性较大。

由于计算机及其网络系统的运用,饭店前台的许多工作都交给计算机来处理。例如过去需要用手工抄写、计算的事情,现在由计算机来完成;过去身份证登记要人工完成,现在可由计算机去扫描处理;过去总台与财务部门的交接要手工一笔笔进行,现在数据通过网络来传递;过去前台与后台信息交流常常要通过人员走动进行,现在则可人不离岗,通过饭店内部网络系统来实现;计算机的自动夜间稽核功能结束了手工报表的历史;计算机资料的正确保存避免了抄客人名单的低效工作;严格的数据检查避免手工操作的疏忽而造成的错误;票据的传送、登记、整理、复核等一系列的繁重劳动也可大为减少;电话自动计费及开关控制,使话务员的工作只是接电话而已。

由于计算机对信息处理的快速、高效,可大大减少客人预订、登记、用餐、娱乐、购物、结账的等待时间,并可快速地为客人查询各种信息。此外,数据库的数据共享及计算机联网管