

XIN XI HUA FAN
DIAN GUAN LI

信息化饭店管理

◆ 罗时龙 著



中国财政经济出版社

信息化饭店管理

罗时龙 著

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

信息化饭店管理/罗时龙著. —北京: 中国财政经济出版社, 2003.11

ISBN 7-5005-6872-X

I. 信… II. 罗… III. 信息技术-应用-饭店-企业管理
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 102065 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com.cn>

E-mail: cfeph@drc.gov.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×960 毫米 16 开 15.25 印张 245 000 字

2003 年 12 月第 1 版 2003 年 12 月北京第 1 次印刷

印数: 1—2 000 定价: 30.00 元

ISBN 7-5005-6872-X/F·6006

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

搭乘信息时代的高速列车

(代序)

在信息传播迅猛发展的 21 世纪，信息化已成为这个时代的主旋律，几乎没有哪个领域可以避开席卷而来的信息化浪潮，饭店行业也不例外。改革开放的二十多年间，我国饭店经历了从传统招待所式的管理模式向现代化管理模式的转变，而市场经济的发展所带来的激烈竞争也迫使饭店行业不断强化内外部建设，逐步提高经营档次和服务水平，并增加对人力资源的投入。目前，我国已有 7 000 多家旅游饭店，基本形成了以星级饭店为主体、一大批各类型饭店为补充的现代饭店产业。近年来，随着信息技术的革新以及经济全球化的推进，我国饭店业又迎来了一次机遇和挑战，能否在饭店管理和服务中实现信息化的增值已成为这次变革的核心。

和大多数从事实际工作的人员一样，我撰写此书最初意愿的产生更多的是凭着自己在饭店管理工作中的切身体验和对我国饭店行业发展趋势的职业敏感。在新一轮产业革命中，任何一个行业都不得不改变自己以适应信息化时代的要求。饭店信息化管理的优势已经为越来越多的业内人士所熟知：信息化饭店将实现数字与客户的有效集成，以提供更为优质的服务；信息化饭店将改革管理模式，实现高效、高质量的管理；信息化饭店将使运作更为快速、高效，并且减少差错和失误，解决人员操作中难以避免的弊端；信息化饭店将实现全面有效的人、财、物管理和控制，达到人尽其才、物尽其用的至高境界……

信息化饭店是适应信息时代要求，运用全自动化饭店信息系统，采用 4Cs（指客户、成本、便利、沟通，即以客户为中心）模式，实施个性化营销战略，将营销、信息化和电子商务紧密结合，采用扁平化组织机构，为客户提供快速、优质服务的现代饭店。当前，国际著名饭店集团公司都基本上完成了向信息化饭店的转型。在国际经济发展速度下降，饭店业竞争加剧的

情况下，他们适应了时代的发展潮流，在同行业竞争中走在了前列，占据了一个非常有利的位置。随着全球知识经济的到来，以电子信息技术为代表的现代科技已逐步进入了中国饭店业。接通国际互联网，向客户提供全球信息高速公路的全新服务，心将成为我国饭店业又一令人瞩目的跨越。

本书将从界定信息化饭店的内涵和特征入手，在研究信息化饭店分类的基础上，全面系统地分析如何建设信息化饭店，并以江苏新世纪大酒店信息化建设历程为例提出建设我国信息化饭店的战略构想。

在本书出版之际，我要感谢每一位为本书的最终成果作出贡献的人。有些朋友为我提供了大量的原始材料；有些同行毫无保留地与我交流了他们的思想；有些学者对本书的部分观点进行了理论论证。所有这些人的无私投入促使了本书的出版，我对所获得的一切帮助表示衷心的感谢！

谨以此文抛砖引玉，希望能引起众多同行的关注与探讨，并欢迎各位专家不吝赐教。

罗时龙

2003年10月于太平花园

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 信息化与社会发展	(1)
第二节 现代饭店及其信息 系统	(7)
第二章 信息化饭店发展综述	(16)
第一节 信息化饭店简述	(16)
第二节 全球信息化饭店发 展历程	(23)
第三节 我国信息化饭店发 展概况	(29)
第四节 饭店业的重要地位	(33)
第五节 饭店业的发展趋势	(36)
第三章 信息化饭店信息技术基 础	(39)
第一节 信息化饭店管理信 息系统概述	(39)
第二节 信息化饭店管理信 息系统发展趋势	(44)
第三节 电子商务概述	(48)
第四节 电子商务在信息化 饭店中的应用	(54)

第五节 电子商务在信息化饭店 中的重大作用·····	(57)
-------------------------------	--------

第四章 信息化饭店营销策略····· (61)

第一节 信息化饭店营销概 述·····	(61)
------------------------	--------

第二节 信息化饭店营销策 略之一：差异化营 销·····	(68)
------------------------------------	--------

第三节 信息化饭店营销策 略之二：品牌营销 ·····	(74)
-----------------------------------	--------

第四节 信息化饭店营销策 略之三：关系营销 ·····	(77)
-----------------------------------	--------

第五节 信息化饭店营销策 略之四：绿色营销 ·····	(81)
-----------------------------------	--------

第六节 信息化饭店营销策 略之五：营销机会 ·····	(85)
-----------------------------------	--------

第七节 信息化饭店营销策 略之六：网络营销 ·····	(91)
-----------------------------------	--------

第五章 信息化饭店前台部门管 理····· (96)

第一节 信息化饭店前厅管 理·····	(96)
------------------------	--------

第二节 信息化饭店客房管 理·····	(104)
------------------------	---------

第三节 信息化饭店餐饮管	
--------------	--

	理·····	(112)
第四节	信息化饭店娱乐管 理·····	(120)
第五节	信息化饭店营销管 理·····	(127)
第六章	信息化饭店后台部门管 理·····	(134)
第一节	信息化饭店综合办 公室管理·····	(134)
第二节	信息化饭店人力资 源管理·····	(141)
第三节	信息化饭店财务管 理·····	(148)
第四节	信息化饭店安全管 理·····	(155)
第七章	信息化饭店无形资源管 理·····	(164)
第一节	信息化饭店无形资 源概述·····	(164)
第二节	信息化饭店信息资 源管理·····	(169)
第三节	信息化饭店时间资 源管理·····	(173)
第四节	信息化饭店形象与 口碑资源管理·····	(177)
第八章	信息化饭店连锁经营与 计算机管理·····	(184)
第一节	信息化饭店连锁经 营概述·····	(184)
第二节	连锁经营信息化饭	

	店集团的计算机管 理知识与技术准备	(190)
第三节	连锁经营信息化饭 店集团管理信息系 统开发.....	(197)
第四节	连锁经营信息化饭 店集团管理信息系 统建设.....	(204)
第五节	连锁经营信息化饭 店集团计算机管理 的组织与实施.....	(210)
第九章	案例：江苏新世纪大酒 店信息化饭店建设方案	(218)
第一节	新世纪大酒店信息 化建设历程.....	(218)
第二节	江苏新世纪大酒店 的网络拓扑.....	(220)
第三节	酒店信息化实现的 主要功能.....	(221)
第四节	WEB网站建设	(230)
参考文献		(233)

第一节 信息化与社会发展

一、信息化的基本概念和内涵

20 世纪 70 年代以来,世界经济迎来了以信息技术、新材料技术、新能源技术、空间技术、海洋开发和生物工程等为标志的第三次技术革命。这些技术的广泛应用,有力地推动了世界经济从工业化向信息化的转变。80 年代计算机技术和 90 年代网络技术的迅猛发展,更是掀起了一浪高过一浪的信息化热潮。正是这场方兴未艾的信息化热潮,揭开了人类从工业社会迈向信息化社会的序幕。

信息化是指社会经济结构从以物质与能量为重心向以信息与知识为重心转变的过程。科技界的专家认为,信息化有三个相互联系的主要方面:一是信息技术本身的发展及其产业化;二是基于信息技术的信息产业(包括信息设备制造业、信息传输业和信息服务业)的发展;三是信息技术手段在经济和社会领域中的广泛应用。

有鉴于此,狭义的信息化,就是指社会生产工具的信息化,即在国民经济各部门和社会活动(包括家务活动)各领域,普遍实现由手工劳动和机械化操作向基于现代信息技术的智能工具(智能信息网络)操作转变的过程。

社会生产工具、社会生产方式和社会经济形态的信息化,必然导致社会

整体的信息化，由此就导出了广义的信息化的概念。广义的信息化，是指通过使国民经济各部门和社会生活各领域的广大劳动者普遍掌握基于信息技术的智力工具（它的具体形态是无所不在的智能化信息网络），充分开发和利用信息资源（它的具体内容是无所不包的现代知识），从而大大提高社会整体生产和整体活动的能力，使国家综合实力迅速增强、人民生活质量显著改善、社会物质文明和精神文明得到高度发展的历史过程。

可见，信息化的根本要素是使劳动者掌握基于信息技术的智力工具，使信息资源得到充分的开发和利用，使社会生产和社会活动高度自动化与智能化，使劳动者获得越来越合理的解放，社会生产和活动的能力与效率大大提高。其结果是国家综合实力迅速增强，人民生活质量显著改善，社会物质文明和精神文明高度发展。当然，就整体而言，无论发展到何种程度，信息化都不可能全部代替物质生产和劳务生产，信息资源也不可能全部代替物质资源，但信息化可以使物质与劳务生产活动（包括投入与产出的全过程）得到改进。

概括来说，完整的信息化概念应该包括以下四方面内容：（1）信息网络体系，即信息资源、专用信息系统及其公用通信网络平台的总称；（2）信息产业基础，即信息科学技术的研究、开发、制造和信息服务；（3）社会支持环境，即现代工农业基础、管理体制、政策法规、规章制度以及文化教育、道德观念等生产关系和上层建筑；（4）效用积累过程，即劳动者素质、国家的现代化水平和人民生活质量不断得到提高，精神文明和物质文明不断获得进步的过程。其中，信息网络体系、信息产业基础以及社会支持环境这三者所组成的有机整体也称为信息基础设施。

以上是信息化的基本概念和内涵。它既反映社会生产力的变革，也包含社会生产关系的改革，是一项实实在在的大规模的社会经济系统工程。需要指出的是，在本书后文中的信息化概念所指的并不是广义信息化概念或完整的信息化，而是狭义的信息化概念。

二、信息化是历史发展的必然

众所周知，社会进步的基本动力是生产力与生产关系之间的矛盾运动、经济基础与上层建筑之间的矛盾运动。其中，经济基础和生产力分别是这两对矛盾中的主导方面。因此，要透视社会进步的规律，就要了解社会生产力

进步的缘由。社会生产力的基本结构表现为：劳动者利用生产工具同劳动对象打交道。可见，生产力的进步取决于生产工具的变革与创新。生产工具是由劳动者利用特定的自然和社会资源创造的，因而，生产工具的进步又取决于劳动者利用资源的能力。这就是《信息时代宣言》^①揭示的道理：时代进步的奥秘，隐伏于“资源——工具——生产力——时代”的连锁反应过程之中。有什么样的资源利用能力，就可能创造什么样的生产工具，就可能孕育什么样的社会生产力，就会有怎样的时代特质。

物质、能量和信息，是制造生产工具的三项基本资源：物质被加工成材料，为工具构造形体；能量被转换成动力，为工具注入活力；信息被提炼成知识，为工具提供智慧。单纯利用物质一种资源，只能制造既无动力又无智慧的人力工具；同时利用物质和能量两种资源，可以制造出具有动力但无智慧的动力工具；如果能够综合利用物质、能量和信息三种资源，就有可能创制出既有动力又有智慧的智力工具。

由于人类认识的宏观规律一般总是从直观而至抽象，而物质资源较为直观，信息资源较为抽象，能量资源介于二者之间，这样就决定了一个不以人的意志为转移的历史规律，即人类对资源的认识和利用必然从物质资源开始，逐渐深入到能量资源，再深入到信息资源。

人类社会发展的历史事实，证实了上述“由物质而能量再信息”的规律。古代人类已开始利用物质资源，制造了镰刀、锄头等工具，支持了农业社会生产力的发展，从游牧社会进入到农业社会，这就是“农业化”进程；近代工业革命使人类进一步学会了利用能量资源，通过制造机车、机床等动力工具，促进了工业社会生产力的成长，这就是“工业化”进程；20世纪中叶，人类才逐渐懂得如何有效地利用信息资源，学习创制人工智能专家系统等智力工具，推动了信息社会生产力的迅速崛起，这就是今天我们所看到的“信息化”进程。可见，从农业化到工业化再到信息化，是历史发展的必然进程。

信息时代劳动者处于基本生产流程之外，与之保持一定的相互作用。基本生产流程由基于信息技术系统的智力工具承担：由信息获取系统获取信息；由信息传输系统传递信息；由信息处理系统处理信息，并在处理的基础

^① 1996年4月，北京召开了“信息基础结构国际会议”，会议发表了《信息时代宣言》。

上结合劳动者的主观目的，再生出用于改变劳动对象状态的策略信息；由信息利用系统把策略信息反作用于劳动对象，使其状态发生有利于劳动者生存发展所需的改变。劳动者的任务是给智力工具系统提出任务、验收产品，以及在智力工具不能胜任的时候给予人工干预。这就是所谓的信息化生产模型。

颇有意思的是，马克思在《资本论》中曾经这样写道：“随着大工业的充分发展，劳动者不再是生产流程中的一个环节，而是站在生产流程的旁边对生产流程进行管理和监督。”信息化生产模型，与马克思一百多年前所做的预测不谋而合。

我们所处的时代，是基于信息技术的各种智力工具纷纷涌现和迅速发展的时代。随着信息科学技术的不断进步，随着信息资源的充分利用和信息化社会生产力的逐步成长，社会物质资源的生产流通过程将在越来越大的程度上由智力工具体系代替人类劳动者来完成。物质产品将空前地丰富起来，信息产品本身也必然更为丰富多彩，并在整个社会产品中占据主导地位。于是，整个社会经济形态将会发生根本性的转变：千百年来传统的以物质产品的生产、流通、消费为基本特征的物质型经济，将逐步向现代化的以信息产品的生产、交流、利用和消费为主导特征的信息型经济转变。这是信息化最重要的特征。

三、信息化是当今世界的发展的主要趋势

经济全球化和信息网络化是当今世界日益鲜明的发展趋势，其深层次的背景是全球范围内的财富转移和资源再分配。信息化主要的发展趋势表现在：

（一）微电子、计算机、软件和通信等技术快速发展

过去的 30 年间，半导体芯片集成度每 18 个月翻番，价格减半，这就是著名的“摩尔定律”^①。这种趋势预计还将持续 20 年左右。并行处理技术使计算能力每两年提高一个数量级，到 2005 年计算能力将达到每秒千万亿次级。过去的 10 年间，光纤的传输速率几乎每年翻一番，近两年达到了每半

^① 摩尔定律是由英特尔创办人之一——戈登·摩尔提出的，它是指一个芯片上晶体管的数目每 18 个月就会增加 1 倍。

年翻一番；同步数字传输（SDH）系统已经开始在现实生活中应用，密集波分复用（DWDM）技术也实现了超大容量光传输。

（二）信息产业已成为当今世界经济增长的主要推动力

20 世纪 90 年代后期，世界经济的年平均增长速度约为 3%，而信息技术及相关产业的增长速度是经济增长速度的 2~3 倍。据美国商业部测算，1995~1998 年，信息技术及相关产业对美国 GDP 增长的贡献率是 33% 以上。当前，飞速发展的信息技术已成为当代最先进、最活跃的生产力，信息产业已经成为了世界经济新的增长点和主要推动力。在许多发达国家，信息产业已成为国民经济的第一大产业。据统计，1998 年全球电子产品市场规模为 1.13 万亿美元，2000 年为 1.3 万亿美元。1998 年信息技术和产业对世界经济增长的贡献率为 14.7%（考虑到产品和服务价格下降因素，实际贡献率超过 25%）。信息产业已经成为世界经济的支柱。

（三）互联网和电子商务高速增长

全球互联网用户从 1996 年的不足 4 000 万户，增长到 2001 年的 5 亿户，预计 2005 年将超过 10 亿户；互联网上的信息呈现爆炸性增长，1998 年万维网的网页有 5 亿页，到了 2001 年已经达到了 50 亿页。互联网络的全球化和市场化，推动了全球电子商务的快速发展，带来了商贸流通领域的巨大变革，为我国企业走向国际市场提供了良好的机会和手段。在世纪之交，电子商务是一个充满机遇和挑战的新领域。通过信息网络进行商务活动，不仅可以缩短交易时间，降低交易费用，提高交易效率，而且有助于降低企业的成本，提高企业的竞争力，为消费者提供更多的选择和利益。电子商务的兴起标志着贸易流动领域的一场革命，电子商务的发展将形成新的商品交易和服务方式、新的市场规则。它必将最终冲破时间和空间的限制，加快经济的全球化和全球市场的一体化进程。

四、信息化带来的机遇和挑战

从宏观角度来看，信息时代的呼唤早在 20 世纪 60 年代就开始了，但是，实际直到 90 年代，世界才开始逐步进入信息时代。西方发达国家在经过数十年的准备之后，其信息技术在 20 世纪 80~90 年代开始崭露头角。

20 世纪 90 年代初，电脑科技和以全球互联网络为代表的新兴媒体在欧美等发达工业国家得到迅速发展。当前，信息化与全球化正以巨大的历史力

量推动世界经济进入后工业化社会。信息产业已经成为世界经济新的增长点，其标志是西方发达国家信息产业的增加值占国民生产总值的一半或一半以上。同时，信息化建设也给工业落后国家带来缩小差距的机会，因为这些落后国家可以充分利用后发展的优势，避免或少走工业国家已经走过的弯路，直接引进发达国家先进的信息技术，大规模建设现代化信息网络，从而带动国家经济的起飞。从这个意义上说，在信息化来临之际，工业国家和发展中国家有着差不多相同的发展机会。

中国作为一个发展中国家，当前首要任务就是要搞好经济建设。但经济的发展离不开高科技的支持，我们应该充分利用人类文明进步的成果，在当今世界信息化、全球化的形势下，把握历史机遇，加速我国信息化建设，充分利用国外的先进技术和资金，学习先进的管理经验，全方位、多领域开拓国际市场，利用信息网络化带动整个国家经济的发展和腾飞。同时也要清醒地看到，信息产业已成为全国经济中竞争最激烈的领域，面对发达国家的技术、资金和市场优势，我们还存在着明显差距。

从中微观角度来看，随着互联网的快速发展和数字化时代的到来，网络几乎已渗透到了所有的行业。在这个新一轮的产业革命中，所有企业都不得不及时改变自己的硬件和软件。新世纪需要优秀的开发商和服务商，各行各业也都在选择适宜的商业模式。网络进入社会使人们生活的速度之快、层面之广是有目共睹的。

截止到 20 世纪末，跨国饭店集团和外资饭店客房总数约占我国旅游饭店总客房数的 20% 多一点，但是他们却获取了整个饭店业利润的 80% 左右。如何抵抗外来饭店的竞争，更好地发展民族饭店业是急需解决的问题。据世界旅游组织预测，到 2020 年我国将成为世界最大的旅游目的地国家，接待人数将达到 1.37 亿人次。基于这种乐观的估计，随着我国加入世界贸易组织，世界高、中、低档饭店连锁集团纷至沓来，在我国实施其饭店品牌国际化战略。这一方面加大了我国饭店业的竞争，进一步加剧了狼多肉少的局面，使我国饭店业面临着空前的生存危机；另一方面，也促进了国内饭店业的所有制结构转换，提高了行业管理组织水平，人力资源水平也将有一个质的提高……其中，信息化管理也将成为竞争的关键因素之一。

信息技术的快速发展，以及其对社会发展形成的巨大冲击，势必将使饭店业面临着一次全方位的革命。饭店业的品牌联号时代、个性化时代、多元

化时代将成为历史的必然。这些都将依赖于信息化的建设和发展，以社会网络应用为基础的社会化经营与服务是我国饭店业能够生存并参与竞争的有效手段，是新世纪饭店实施专业化管理的重要保证。因此，我们迫切需要优秀的、精通饭店业经营管理和信息技术的人才，带领我国饭店业把握时代的脉搏，紧跟时代的脚步，抓住这次难得的历史机遇，在新一轮行业信息化过程中脱颖而出，促进我国饭店业的起飞。

第二节

现代饭店及其信息系统

一、现代饭店的概念和功能

社会的发展，使得现代饭店与以往饭店有了很大的区别。随着信息时代的到来，饭店业生存竞争日趋激烈，变革和创新已成为饭店生存发展的惟一途径。而且，随着饭店信息化管理的普及发展，信息化饭店作为一个新兴事物也出现在人们的面前。信息化饭店是在现代饭店基础上发展起来的，但是在很多方面比一般的现代饭店走得更前了一步。要想认识和理解信息化饭店，首先必须要了解现代饭店指的是什么，它有着怎样的功能和特点。

当我们走在街上，街边饭店的金字招牌经常会映入我们的眼帘，但是饭店的含义到底是什么？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。但是随着经济社会的快速发展，随着现代饭店的发展，特别是其功能的多样化，这种传统认识似乎已经不能完整地概括饭店的含义了。

我们知道，最早期的饭店是以满足人们最基本的旅行生活需要为其服务内容的，即仅仅是提供食和住的服务，并且这种基本的服务项目直至今日，仍是现代饭店服务内容的主体。瑞士饭店管理协会将饭店概括为：“拥有完整的接待、住宿以及饮食设施的企业”。根据这一定义，我们可以想象出饭店的服务项目，仍然没有离开吃和住这两个基本问题。所以说，这一定义的范围是狭窄的，是不符合现代饭店综合功能的实际的。第二次世界大战以

后，世界饭店业的发展已进入了新的时期，即大多现代饭店（一些特色饭店除外）的功能已趋向多样化。具体表现在以下三个方面：

（一）主要功能仍然是提供住宿与饮食服务

饭店本来就是为了满足人们住和吃的问题而产生发展的。它所提供的基本服务与顾客的基本要求是一致的。饭店的基本象征及其最重要组成部分仍然是客房和餐厅。

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，例如人身和财产的安全、休息、洗浴、洗衣、阅读、书写、上网、接待顾客、与外界联系、听广播和看电视等。

伙食服务主要是烹调 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，例如早餐、午餐、晚餐，酒水、风味和宴会等。

（二）辅助服务项目繁多

为了更好地为顾客提供服务并在竞争中生存，饭店除了提供基本的生活服务外，还要提供其他的辅助服务项目，并且，在传统意义的住宿硬件条件和服务水平差距逐渐缩小、饭店业竞争加剧的情况下，这些辅助服务项目或功能是否齐全、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。

目前，饭店的综合服务已成为在竞争中谋求生存与发展的重要砝码。因此，现代饭店管理者们都非常希望能够在综合服务方面有所创新。

在饭店中已普及开展的辅助功能或项目主要有：

1. 娱乐。随着经济的发展、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。人们在旅途生活过程中，除了满足吃、住等基本生活需要外，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。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。这些设施包括桌球室、乒乓球室、保龄球馆、健身房、游泳池、网球场等等。有些饭店还可应顾客的要求，提供某些特殊的健身服务，如瑜伽功等。

3. 商务和通讯。目前，一般的现代饭店都提供商务和通讯服务。很多