



复旦卓越 · 21世纪酒店管理系列

客房信息化 操作实训

姜 红 罗捷斯 主编



复旦卓越 21世纪酒店管理系列

餐饮信息化操作实训

主 编 姜 红 罗捷斯
副主编 郭 红 胡 晓 邹光勇

TWENTY-FIRST CENTURY
HOTEL MANAGEMENT SERIES



复旦大学出版社
www.fudanpress.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

客房信息化操作实训/姜红、罗捷斯主编. —上海:复旦大学出版社,2008.6
(复旦卓越·21世纪酒店管理系列)
ISBN 978-7-309-06081-2

I. 客… II. ①姜…②罗… III. 饭店-企业管理-管理
信息系统-高等学校:技术学校-教材 IV. F719.2-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 078467 号

客房信息化操作实训

姜 红 罗捷斯 主编

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路 579 号 邮编 200433
86-21-65642857(门市零售)
86-21-65100562(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)
fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

责任编辑 罗 翔

出品人 贺圣遂

印 刷 上海浦东北联印刷厂
开 本 787×1092 1/16
印 张 6.75
字 数 143 千
版 次 2008 年 6 月第一版第一次印刷
印 数 1—5 100

书 号 ISBN 978-7-309-06081-2/F·1381
定 价 30.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

丛书顾问

冯伟国 黄鉴中 瞿立新 刘子馨 孙 东 张春良

主任委员

都大明 姜 红

编委

查爱苹 邸胜男 方满莲 冯 梅
顾悦军 韩晓燕 侯新冬 胡 晓
姜闻斌 林 武 刘 健 罗捷斯
邵淋涛 薛兴国 于丽华 张建华
张 一 张懿纬 周采风 周东梅
朱庆章 邹光勇

丛书策划

罗 翔

总 序

酒店管理专业是全球十大热门行业之一,高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的,近年来,在国际人才市场上,酒店管理人才出现了供不应求的局面。随着2008年北京奥运会、2010年上海世博会和越来越多的国际大型活动将在中国举行,中国对旅游、酒店管理专业人才的需求也日益增大。预计到2010年,高级酒店管理人才将成为职场上炙手可热的高薪阶层。

同时,随着中国职业教育(应用型本科、高职高专)的蓬勃发展,职业院校毕业生就业率逐年提高,毕业生越来越受到各行各业的欢迎。酒店管理专业是与实践紧密结合的专业,为此,在编写本套丛书的时候,我们主要考虑了以下几点。

一、强化实践性

目前,市场上出版的一些应用型本科、高职高专教材主要是供教师授课使用的。但是现实情况是,实践性教学一般占到高职高专教学总学时数的三分之一到二分之一,是普通高等教育和高等职业教育中的重要环节,因此,在本套丛书的编写中,我们增加了很多与实践相结合的栏目与内容。

二、教材内容与职业资格证书紧密衔接

“双证制”是高等职业教育的特色所在,因此,在本套教材的编写中,我们力图使本套教材的问世切实符合教学以及教育发展的特点,以职业目标和劳动过程为教材编写导向,通过岗位调研,在进行职业分析、确定职业能力的基础上改造传统的学科化教材,突出了职业教材的能力特色。

三、编写体例创新

高等教育包括职业教育的教材改革,要彻底革命,还需脱胎换骨。脱胎,就是走出普教教材的学科模式;换骨,就是建立具有职教特色、能力特色的职教教材的编写体例。在本套教材的编写中,我们力求做到与传统的应用型本科、高职高专教

材有所不同。例如,每章前面都配有学习目标、关键概念,章内还配有要点提示、资料补充、课件使用、活动背景等小单元,每章后按教学需要配有不同程度的习题和案例。

四、出版形式创新

以电子化教学资源丰富纸制教材,增加教材的直观性和仿真性。过去的教材,只是纸制的教材、教参、试题,版本单一,而且由于教材出版周期的问题,教材内容往往与技术发展实际有一定距离,因而学校对教材内容滞后、需要增加新技术、新工艺的呼声甚高。在本套教材的编写中,我们着重开发电子仿真教具,通过电脑演示、模拟原理等手段,学生能对工作原理一目了然,不仅丰富了教材、节省了学校人财物的投入,而且使学生在静态中的接受知识变为了在动态中的理解知识。

卓越·21世纪酒店管理教材编写委员会

目 录

1 客房预订 001

第1节 预订管理	001
一、修改订单、订单信息	001
二、取消预订、恢复预订	002
三、预订入住	003
四、删除订单	004
五、打印表单	004
第2节 散客预订	004
第3节 团体预订	006
一、排房	007
二、包费项目	009
三、成员管理	009
四、成员加床	010
第4节 远期房态图	011

2 前台接待 013

第1节 实时房态	013
一、房态设置	014
二、词语解释	016
第2节 接待管理	016



一、散客接待	017
二、团体接待	018
三、修改客单、显示客单	022
四、更换房间、调整房价	023
五、取消入住	024
六、设置关联、解除关联	025

3

前台查询 027

第1节 预订类查询	027
第2节 接待类查询	027
第3节 客历档案	029
第4节 客人留言	031
第5节 失物招领	032

4

前台收银 034

第1节 收银管理	034
一、帐务明细	034
二、帐户锁定、帐户解锁	041
三、手工转帐	042
四、押金录入	042
第2节 收银上下班	042
一、收银上班/下班	043
二、收银交班报表	044

5

夜间稽核 047

第1节 备份数据库	048
第2节 接待检查	048
第3节 房价检查	048
第4节 交易审核	048

第5节 过夜租	050
第6节 客历导入	050
第7节 开始夜核	051

6

客房管理	052
------------	-----

第1节 房态修改	052
一、设为洁房、设为脏房	053
二、设维修房、解除维修	053
三、设停用房、解除停用	054
四、设免费房、解除免费、设自用房、解除自用	054
第2节 房态查询[按楼层]	054

7

营销管理	056
------------	-----

第1节 销售员	056
一、销售员管理	056
二、销售员业绩排行	057
第2节 协议单位	057
一、协议单位管理	058
二、佣金明细查询	061
三、协议单位挂帐情况	061
四、协议单位消费排行	062
第3节 会员	062
一、VIP 会员管理	062
二、会员积分明细表	064
三、会员积分统计表	065

8

基本设置	066
------------	-----

第1节 建筑楼层	066
第2节 常用编码	066

第3节	货币汇率	067
第4节	记帐项目	067
第5节	房间类别	068
第6节	房间信息	069
第7节	房价编码	069
第8节	钟点房价	070

9 系统管理 072

第1节	参数设置	072
	一、房态图设置	072
	二、会员业务	072
	三、接待房价	072
	四、接待默认	073
	五、接待选择	073
	六、接待业务	073
	七、酒店信息	073
	八、收银项目	073
	九、收银选择	073
	十、收银业务	074
	十一、系统项目	074
	十二、协议单位	074
	十三、夜核	074
	十四、本机设置	075
第2节	权限管理	076
	一、职务定义	076
	二、人员定义	076
	三、初始权限	077
第3节	更改密码	078
第4节	系统初始	078
第5节	导入数据	079

10 报表系统 080

第1节	报表打印	080
-----	------------	-----

一、选择打印机及其纸型、打印方式	081
二、转入 Excel	082
三、预览翻页/跳转	082
四、显示比例	082
第2节 多重过滤查询	083
第3节 常用报表	084
一、客房出租情况表	084
二、客房营业情况统计报表	085
三、催收报表	087
四、房租收入表	087
五、押金异动表	088
六、押金明细报表	088
七、挂帐客人报表	089
八、帐户余额统计报表	089
九、已结帐帐户明细表	090
十、收银员入帐明细表	090
十一、收银员入帐统计表	090
十二、收银交接报表	091
十三、危险转帐报表	093
十四、冲减/退帐明细报表	093
十五、酒店日营业明细报表	093
十六、酒店日营业统计报表	093
十七、管家部消费汇总表	094
十八、管家部消费明细表(按房间)	095
十九、管家部消费明细表(按项目)	095
第4节 报表中心	096



后记	098
----------	-----

第1节 预订管理

(1) 预订管理的主要功能是对散客、团体的客房预订业务的受理、确认、变更、取消,完成宾客抵店前的准备工作,处理预订取消及恢复等特殊业务。

(2) 系统预订视图包括“全部预订”“确认预订”“普通预订”“取消预订”,均可按帐号^①、姓名、房号、抵店日期等项目快速定位查找预订单及进行排序(见图1-1)。

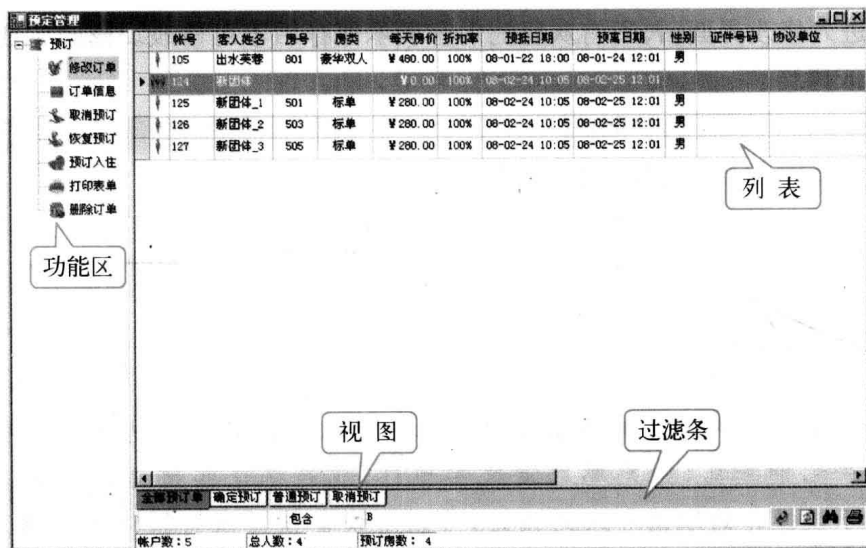


图 1-1 预订管理

一、修改订单、订单信息



业务说明

修改订单: 用于对团体主单的信息做修改或补充(图1-1)。

^① 为了尊重软件设计,本书统一用“帐号”,特此说明。

订单信息：用于打开查看团体预订单，不可编辑。



软件操作

(1) 点击“客房预订\预订管理”，在列表中选中要进行修改的预订单，在左侧功能区点击“修改订单”即可进行修改。

(2) 列表中标志为“”表示团体预订单的主帐，如果要对团体预订单进行修改，选择主帐点击“修改订单”即可。

(3) 如果列表中记录过多，可用过滤条按条件进行查询。首先选择一个条件项，点击列表的单元格，单元格的列名即作为条件项，也可通过“条件项”的下拉框选择需要查询的条件项；选择一个比较符，如“包含”；再手工录入条件值，点击“”按钮即可按条件列出相应记录。点击“”可返回列表所有记录。

(4) 进入修改界面后，所有灰显的内容表示保存后不可修改。修改完成后，保存预订单完成操作。

二、取消预订、恢复预订



业务说明

如果接到客人要取消预订的要求，或者客房较紧张时的非保证性预订客人又未如期抵店，则需要取消这些预订，或者将这些预订设置为未到预订。对于误操作的取消和未到预订，可以用恢复预订来将预订单还原到正常的预订。

取消预订有单独的视图，方便管理及查看(图 1-1)。



软件操作

(1) 点击“客房预订\预订管理”，在列表中选中要取消的预订单，在左侧功能区点击“取消预订”，取消预订时要求录入取消预订原因以备查询，确定后即可取消该订单，订单取消后，转入到“取消预订”视图。

(2) 如果要将已取消的订单恢复，则在“取消预订”视图中找到该订单，点击功能区的“恢复预订”。

三、预订入住



业务说明

为方便有预订的客人或团体办理入住登记,可使预订客人或团体的入住更快速方便。通过预订入住免去了重新登记的繁琐。



软件操作

(1) 可以通过姓名或团号在预订列表中查找将要入住的客人的预订单,点击左边功能区中的预订入住。图 1-2 是一个团体预订单转入住的操作界面,勾选团体主帐则所有团员默认选中,也可只选择部分团员先转为入住状态。

房号	帐号	姓名	抵店日期	离店日期	房类	房数
☒ 501	126	东奔西走_1	2008-02-17 10:55:00	2008-02-18 12:01:00	BD	1
☒ 502	127	东奔西走_2	2008-02-17 10:55:00	2008-02-18 12:01:00	BD	1
☒ 503	128	东奔西走_3	2008-02-17 10:55:00	2008-02-18 12:01:00	BD	1
☒ 505	129	东奔西走_4	2008-02-17 10:55:00	2008-02-18 12:01:00	BD	1
☒ 506	130	东奔西走_5	2008-02-17 10:55:00	2008-02-18 12:01:00	BD	1
☒ 507	131	东奔西走_6	2008-02-17 10:55:00	2008-02-18 12:01:00	BD	1
☒ 111	125	东奔西走	2008-02-17 10:55:00	2008-02-18 12:01:00		6

图 1-2 预订入住

(2) 如果客人仍未排房,可通过“修改订单”选房后再转为入住状态。

(3) 当预订单的预抵时间已经小于当前系统日期时,预订入住时会提示预订单已超期。这时需要通过“修改订单”功能修改“预抵日期”和“预离日期”,保存后才可正常将预订单转入住。

四、删除订单



业务说明

用于彻底删除系统中的无效订单。



软件操作

在列表中选择要删除的订单,点击功能区的“删除订单”即可。同取消订单不同的是,订单一经删除,在系统中无法恢复。

五、打印表单



业务说明

为了加速有预订的客人的入住速度,应该在客人抵店前做好相关的准备工作,例如预先打印好入住登记表、制好电子门锁。

第2节 散客预订



业务说明

散客预订是指个别的零散客人、长住客人、成批的零散客人来酒店预订。



软件操作

(1) 点击菜单“客房预订\散客预订”进入散客预订界面(见图1-3),界面中加粗显示的为必录项,其他项可视酒店的需求录入。

(2) 预订单里的部分特别项说明如下:

散客预订

显示(V) 新客单(N) 复制(C) 押金录入(A) 打印(P) 退出

客人姓名: 当当 ☐ 保密 客单帐号: 124 预订 客历编号: 0

预抵日期: 2008-02-17 18:00 预离日期: 2008-02-18 12:01 会员编号: 0

预订种类: 普通 协议单位: 会员卡类型: 0

房类: 标单 房价编码: 标准房价 定价原因: 无折扣

房号: 实际房价: 280.00 + 28.00 折扣级别: 100.00%

房数: 1 人数: 1 / 0 ☐ 加床: 0 / 间

性别: 男 证件名称: 身份证 证件号码: 0

国籍: 中国 常住地址: 信用额度: 0

行政区域: 北京市 信用卡号: 销售员: 0

联系电话: 保险箱号: 备注:

可选房间 (0)			
房号	房类	房价	楼层
501	标单	280.00	5楼
502	标单	280.00	5楼
503	标单	280.00	5楼
505	标单	280.00	5楼
506	标单	280.00	5楼

已选房间 (0)			
房号	房类	房价	楼层

保存(S) 退出(E)

图 1-3 散客预订

预订单可以只是预订房类,不需选择具体房间。

预订种类: 必须按预订单实际情况选择“普通”或“确认”。确认性预订将影响远期房态图的可售房数量,普通预订则不影响。

关于房价: 一般选取确定的房价代码(房价代码在基本设置中增加),对应此房类的实际房价就会自动填入。

如果客人是已签协议的协议单位的客人,则在“协议单位”一栏填入相应的协议编号,或协议单位名称,协议中定义的房价就会自动填入(协议单位房价在营销管理→协议单位管理→房价条款中进行设置)。

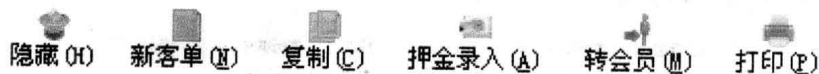
同样,如果此客人为会员,在“会员编号”处录入会员编号,则会调出会员相关资料及会员折扣(会员折扣在会员管理→卡型折扣中设置)。

定价原因: 默认是“无折扣”,当要录入折扣时,需要选择一种定价原因,才能进行录入,正常应选择“操作员折扣”或“经理折扣”,选择“操作员折扣”时,会检测录入的折扣有没有超过参数设置中所设定的“操作员折扣限额”,选择“经理折扣”时,则不检测。需要说明的是“会员折扣”和“协议折扣”是调入协议单位客人和会员客人的时候默认填入的。

实际房价: 包括房价和附加费,其中附加费需要在基本信息→房价编码中进行设置,可设置固定或按比例收取。

加床: 勾选加床后,可针对房间设置加床,手工录入加床单价,夜核时会自动记入加床费用。

(3) 功能按钮:



Button 隐藏、显示: 左侧的列表显示与当前预订单有关联关系的客单, 单击隐藏、显示按钮, 可以关闭或重新显示此列表。

Button 新客单: 在当前接待单已保存的前提下, 点击新客单按钮, 可以开始下一个接待单的录入。

Button 复制: 对于相似的预订单, 我们可以用复制的方法来快速建立, 然后再修改不同的项目。例如对于同住客人, 可以新建一个预订单, 然后复制一份, 视情况修改不同的项目就可以了。

Button 押金录入: 用于记入客人入住时交付的押金款项, 保存时提示打印押金单, 押金单可做为客人的支付凭证。

Button 转会员: 可将此接待单的客人转为会员。

第3节 团体预订



业务说明

团体预订是为旅游团、会议团等有组织的成批客人进行预订, 预订涉及不同房类、数量和不同抵离时间。团体业务是一个巨大的市场, 各种团队为酒店提供稳定的业务量, 而且一般团队客人在酒店的花费也较大, 从而为酒店带来较大的利益, 当然团队订房通常有较大的房价折扣。一般团体的种类有会议团体、旅游团体、博览会或展览会团体、政府团体等。



软件操作

(1) 点击菜单“客房预订\团体预订”进入团体预订界面(见图1-4)。在团体预订的主界面上, 提供了一些团体相关的信息供录入, 可视情况录入。预订时填入尽量多的内容, 对客人抵店时的快速入住将有很大的帮助。

(2) 比较重要的是协议单位, 因为协议单位与房价、销售员业绩及协议单位佣金有关, 所以如果是协议单位客人, 必须录入协议单位。在“协议单位”录入框中录入单位编号, 或单位名称的关键字, 回车即可调出协议单位。