

全国旅游院校、旅游行业

岗位培训系列统编教材

饭店 计算机信息管理

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游教育出版社

系列统编教材
SERIAL BOOK



全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材

饭店计算机信息管理

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:吴 敏

图书在版编目(CIP)数据

饭店计算机信息管理/国家旅游局人事劳动教育司编.北京:旅游教育出版社,1999.10

全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材

ISBN 7-5637-0856-1

I. 饭… II. 国… III. 计算机应用-饭店-管理 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 60061 号

全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材

饭店计算机信息管理

国家旅游局人事劳动教育司编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	中国科学院印刷厂印刷
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1 / 32
印 张	16.125
字 数	362 千字
版 次	1999 年 10 月第 1 版
印 次	1999 年 10 月第 1 次印刷
印 数	6000 册
定 价	21.00 元

序 言

1998年,随着我国经济持续、稳定、健康地发展,旅游业实现了历史性突破。全国国际旅游外汇收入为126.02亿美元,来华旅游入境人数达6347.84万人次,双双跃上新的发展台阶;国内旅游持续稳定增长,成为社会需求中的一个消费热点。旅游业强劲的增长势头,表现出国内外市场潜力巨大,吸纳就业人口功能强,产业关联程度高,国家竞争力强,经济效益显著等特征,所有这些特征均表明旅游业已经成为我国国民经济新的经济增长点。

我国的旅游教育事业,是随着旅游业的发展于1979年开始起步的。十多年来,旅游教育发展非常迅速,到1998年底为止,全国共有高、中等旅游院校(系、专业)900余所,在校生达20多万人,已初步建立了一个以高等旅游院校(系、专业)、中等旅游专业学校、旅游职业高中为主,各种旅游培训中心为辅,正规教育与成人教育,研究生、本专科教育和职业技术教育相结合的多层次、多门类、全国性的旅游教育体系,为旅游业输送了一大批合格人才。

党的十五大明确提出“实施科教兴国战略”的同时,重申把教育摆在优先发展的战略地位。旅游业的发展也给旅游教育工作者提出了新的要求,解决旅游业发展过程中的现实问题,对旅游业发展作深层次的研究,从而指导旅游业向正确方向迅速发展是旅游教育战线面向新世纪的一项重要任务。

旅游教育是一门新兴学科,其迅猛发展显示了历史的必然性。然而在旅游办学热的背后,也潜伏着办学条件不合格、办学动机不端正、学科和专业建设滞后的现象。因此,为了适应市场,满足需要,加强旅游院校的宏观管理,加强旅游学科专业基础的建设就显

得十分重要。

教材建设是旅游教育宏观管理的任务之一,是教学管理和专业建设的重要环节。由国家旅游局人事劳动教育司组织全国部分专家教授编写、修订和翻译的《全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材》,就是为了适应旅游业需要所采取的措施之一。编写此套系列教材的目的,是为了全面总结目前我国旅游高校教材建设现状,规范和指导教材建设,使全国旅游高校重视教学和科研,加快我国旅游学科和专业建设,探索和研究我国旅游业实际问题,理论联系实际,从而指导旅游业的发展,解决旅游业发展中的实际问题。

借此机会,感谢全国旅游教育工作者为我国旅游教育的发展作出的贡献。同时,希望全国旅游工作者重视旅游教育,重视教学科研,重视教材建设,努力贯彻党的十五大精神,高举邓小平理论的伟大旗帜,理论联系实际,解放思想,锐意进取,克服困难,突破障碍,在改革和发展的道路上迈出新的步伐,为我国旅游事业的发展作出更大的努力。

国家旅游局局长

何光晔

前 言

在我国,饭店计算机应用已经历了十多个年头,计算机在饭店管理中发挥着越来越重要的作用,特别是饭店信息的处理,计算机已成为信息管理的重要工具。饭店信息管理已成为旅游管理专业学生的必修课目,作为旅游管理专业的学生,不但要学习现代旅游管理理论,而且更要学习计算机信息管理理论。然而,当前可作为学生用的饭店计算机信息管理方面的教材还不多,特别是计算机科学的迅猛发展以及饭店管理理论本身的发展,给饭店计算机信息管理方面的教材编写带来一定的难度。为了能完善饭店信息管理这一教材,为了能统一旅游管理专业的饭店计算机信息管理教材的内容,我们在国家旅游局人教司的指导下,编写了本书。

全书共分九章,第一章主要介绍饭店管理信息系统的一些基本概念,以及饭店管理信息系统的基本特点和结构,同时介绍有关计算机局域网的概念。第二章介绍饭店信息管理的信息流程,重点让学生了解客户管理的信息流程及其管理和饭店信息流程及其管理。第三章介绍饭店管理信息系统的功能需求及其设计原则,主要介绍饭店前台和后台的功能需求以及设计原则。第四章介绍饭店信息管理的总体规划,让学生了解系统开发过程中,总体规划的重要性和具体内容。第五章介绍饭店管理信息系统的开发及其方法,目的是让学生了解系统开发的整个过程,这里主要按系统的生命周期介绍每一阶段的工作内容。第六章介绍饭店管理信息系统的使用与管理,由于本书的教学对象是非计算机专业的旅游管理专业学生,今后在工作中主要是使用计算机,而不是开发计算机

软件,必须让学生知道如何选择系统、如何使用与管理系统,让他们具备对一个系统的使用与管理知识。第七章介绍饭店管理信息系统的新发展,如饭店决策支持系统的概念、人工智能与专家系统的概念、面向对象的开发方法等概念,同时让学生了解什么是计算机第四代语言。第八章介绍 INTERNET 因特网在饭店中的应用,让学生了解 INTERNET 网的基本概念和对饭店发展的影响。第九章介绍饭店管理信息系统的一个实例,重点介绍饭店前台的几个子系统,让学生对饭店信息管理有一个完整的概念,同时可以了解计算机对饭店管理业务的具体处理,使学生对饭店计算机信息管理有一个感性认识。

本书内容由浅入深、通俗易懂,从饭店管理的基本信息流程开始,到具体的一个饭店管理信息系统例子,让学生了解饭店计算机信息管理的完整过程。本书第一章内容由陆均良老师编写,第二、三章由王炳臣老师编写,第四、六章由马润洪老师编写,第五、八章由戴聚岭老师编写,第七章由邸德海、陆均良、王宏星老师编写,第九章由杨铭魁、陆均良老师编写。全书由陆均良老师总审和定稿。

本书在编写过程中,得到了国家旅游局人教司院校管理处的大力支持,蒋齐康处长对本书的编写提出了许多中肯的意见,在此表示衷心感谢。同时,还要感谢浙江大学的吕建中教授和何志均教授对本书的审阅做了大量的工作。

由于本书作者水平有限,书中错误之处和不足之处在所难免,敬请专家、同行和读者批评指正。

编 者

1998 年 8 月于杭州

出版说明

为了满足我国旅游院校、旅游行业岗位培训和旅游教育的需要,并加强教学管理和专业建设,我司组织旅游行业部分专家学者编写和修订了本套《全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材》。

《饭店计算机信息管理》由陆均良主编,马润洪、戴聚岭、邱德海、杨铭魁、王炳臣、王宏呈编写,由国家旅游局人教司审核定稿。

本套教材在编写过程中,曾多次听取了有关专家、教师的有益意见,并得到了一些单位的支持和帮助,在此一并致谢。

限于时间和水平,本套教材在组织编写过程中不免有疏漏之处,敬请读者指正。

目 录

第一章 饭店计算机管理信息系统概述	(1)
第一节 信息的概念.....	(1)
一、管理信息的定义和性质	(1)
二、信息与管理决策	(4)
第二节 饭店计算机管理信息系统及其特点.....	(6)
一、管理信息系统的概念	(6)
二、饭店管理信息系统的概念	(8)
三、HMIS 的特点	(12)
第三节 饭店计算机信息系统的结构	(14)
一、硬件结构.....	(14)
二、软件结构.....	(19)
第四节 计算机局域网的概念	(23)
一、计算机网络和局域网.....	(23)
二、Novell 网络的发展及特点	(27)
三、Windows NT 网络简况	(33)
第五节 饭店信息管理软件的发展与展望	(39)
一、单向软件向集成化软件发展.....	(39)
二、软件由管理型向决策型发展.....	(40)
三、软件由 DOS 型向 Windows 型发展	(40)
四、局域网向客户/服务器体系结构发展	(41)
五、商品化软件与专用化软件并存.....	(42)
习题一	(43)
第二章 饭店信息流程及其管理	(44)

第一节 饭店宾客信息流程及其管理	(44)
一、预订阶段	(45)
二、接待阶段	(47)
三、住店(消费)阶段	(48)
四、结账离店阶段	(48)
第二节 饭店账户信息及其管理	(49)
一、账户的设置	(49)
二、会计循环与账户信息流	(50)
三、若干明细分类账	(51)
第三节 饭店财务信息及其管理	(56)
一、财务的信息流程	(56)
二、财务计划	(56)
三、财务控制	(60)
四、财务分析	(62)
第四节 饭店内部信息及其管理	(64)
一、人事信息流程及管理	(64)
二、设备管理	(67)
习题二	(70)
第三章 饭店管理信息系统的功能需求与设计原则	(71)
第一节 饭店计算机前台系统的功能需求	(71)
一、前台系统的主要功能构成	(72)
二、功能需求分析	(72)
第二节 饭店计算机后台系统的功能需求	(83)
一、账务处理功能需求	(83)
二、固定资产管理功能需求	(85)
三、采购管理功能需求	(86)
四、库存管理功能需求	(87)
五、商场管理功能需求	(88)
六、人事工资管理系统功能需求	(88)

第三节 饭店计算机管理信息系统的设计原则	(89)
一、系统设计的一般原则	(89)
二、饭店前台系统的设计原则	(92)
三、饭店后台系统的设计原则	(98)
习题三	(101)
第四章 饭店管理信息系统的总体规划	(102)
第一节 系统规划	(102)
一、系统工程对系统规划的研究	(103)
二、软件工程对系统规划的研究	(107)
三、管理信息系统工程对系统规划的研究	(109)
第二节 初步调查	(112)
一、充分认识用户要求的缺陷	(112)
二、充分认识需求调查的复杂性	(113)
三、明确需求调查的基本原则	(116)
第三节 概貌调查	(117)
一、对管理系统的调查	(117)
二、对信息系统的调查	(121)
三、调查方法	(122)
四、调查经验	(124)
第四节 进一步把握 MIS 概念	(125)
一、把握 MIS 界限	(126)
二、把握 MIS 进程	(127)
三、把握管理信息系统在管理系统中的地位	(130)
第五节 系统功能定义	(133)
一、理解用户的主要需求,定义最小系统	(134)
二、理解用户的强烈需求,着手建立系统的 功能评价体系	(137)
三、注意某些被用户忽视的需求,考虑系统增效	(138)

四、分析相互矛盾的用户需求,决策均衡定义·····	(141)
第六节 饭店管理信息系统的结构定义·····	(141)
一、信息结构·····	(141)
二、程序结构·····	(148)
第七节 系统总体配置·····	(153)
一、饭店 MIS 总体配置的特点·····	(153)
二、饭店 MIS 总体配置的几个要点·····	(154)
第八节 可行性研究·····	(157)
一、使用方面的可行性·····	(157)
二、技术方面的可行性·····	(159)
三、投资方面的可行性·····	(163)
四、可行性报告·····	(165)
五、可行性和系统定义,制定设施计划的 关系·····	(167)
第九节 制定设施计划·····	(168)
一、工程进度计划·····	(168)
二、工程组织计划·····	(170)
三、工程基础条件计划·····	(171)
四、工程验收计划·····	(171)
五、工程成本费用计划·····	(172)
习题四·····	(172)
第五章 饭店管理信息系统的开发 ·····	(175)
第一节 系统开发的方法和过程·····	(175)
一、管理信息系统的组织和管理·····	(175)
二、管理信息系统的生命周期·····	(176)
三、制定开发系统的总计划·····	(179)
第二节 系统分析·····	(181)
一、系统分析前的准备·····	(182)
二、数据流程的分析·····	(186)

三、数据分析	(188)
四、处理功能分析	(191)
第三节 系统设计	(193)
一、代码设计	(194)
二、子系统设计	(197)
三、输入/输出设计	(200)
四、数据库设计	(203)
五、系统扩充功能设计	(209)
第四节 系统实施	(211)
一、程序设计	(211)
二、程序流程图设计和程序说明书	(217)
三、程序和系统的测试	(218)
四、系统收尾工作	(221)
习题五	(222)
第六章 饭店管理信息系统的使用和管理	(224)
第一节 饭店 MIS 维护的基本概念	(224)
一、系统维护实际上始于系统定义	(224)
二、系统维护延伸至系统全面更新	(225)
三、系统维护工作的分类	(225)
第二节 MIS 维护	(228)
一、作为电子设备的维护	(228)
二、作为信息处理系统的维护	(232)
三、作为管理信息系统的维护	(234)
第三节 MIS 的更新改造	(238)
一、系统更新改造的分类	(238)
二、系统更新改造的水平	(239)
第四节 饭店计算机专职部门的工作定位	(240)
一、饭店计算机室的管理工作	(240)
二、计算机室的管理定位	(242)

第五节 饭店 MIS 的选购	(244)
一、选购饭店 MIS 的几项原则	(244)
二、选购饭店 MIS 的工程方法	(250)
习题六	(255)
第七章 饭店管理信息系统的新发展	(257)
第一节 饭店决策支持系统	(257)
一、决策与决策支持系统	(258)
二、决策支持系统的基本功能特征	(263)
三、决策支持系统(DSS)与管理信息系统(MIS)	
的异同	(270)
四、决策支持系统的结构	(271)
五、决策支持系统的研制	(279)
第二节 人工智能与专家系统	(281)
一、人工智能的定义	(281)
二、人工智能的应用领域	(282)
三、专家系统	(285)
四、专家系统的体系结构	(287)
第三节 面向对象的开发方法	(289)
一、基本概念	(291)
二、面向对象方法的主要特点	(296)
三、面向对象方法的主要优点	(299)
四、用面向对象方法建立应用程序的过程	(304)
第四节 第四代语言	(308)
一、计算机语言的发展过程	(308)
二、第四代语言及其特点	(312)
三、PowerBuilder 简介	(321)
四、建立 PowerBuilder 应用程序的过程	(328)
习题七	(331)
第八章 INTERNET 在饭店中的应用	(333)

第一节 INTERNET 网简介	(333)
一、INTERNET 的发展历史	(333)
二、INTERNET 的组成	(335)
三、TCP/IP 协议	(336)
四、IP 地址与域名	(337)
五、INTERNET 的连接方法	(340)
第二节 INTERNET 网的信息服务	(341)
一、电子邮件 E-MAIL	(342)
二、远程登录 TELNET	(344)
三、文件传输 FTP	(345)
四、信息查询工具 GOPHER	(346)
五、广域信息查询工具 WAIS	(346)
六、全球信息服务系统 WWW	(347)
第三节 INTERNET 网在饭店中的应用	(348)
一、饭店对 INTERNET 的信息需求	(350)
二、INTERNET 在饭店旅游业应用前景	(351)
第四节 HTML 语言介绍	(352)
一、超文本标识语言的基本语法结构	(353)
二、超文本文件编辑和游览	(355)
第五节 INTRANET 介绍	(357)
一、企业内部网 INTRANET	(357)
二、INTRANET 的信息服务特点	(358)
习题八	(359)
第九章 饭店管理信息系统设计实例介绍	(360)
第一节 FOXHIS 饭店管理信息系统简介	(360)
一、FOXHIS 系统划分及如何进入	(362)
二、菜单结构及其使用方法	(363)
三、实时联机帮助功能	(365)
第二节 FOXHIS 预订、接待系统	(366)

一、系统基本概念	(366)
二、散客操作	(384)
三、团体操作	(393)
四、会议室管理	(406)
五、日常维护及其他	(408)
第三节 FOXHIS 账务审核系统	(418)
一、客人账务	(418)
二、夜间审核	(433)
三、系统维护及其他	(438)
第四节 FOXHIS 餐饮管理系统	(439)
一、零点售货	(439)
二、用餐预订	(446)
三、信息查询及交班报表	(450)
四、应收账款	(451)
五、系统维护	(452)
第五节 FOXHIS 财务管理系统	(455)
一、科目设置	(456)
二、凭证处理及汇总记账	(461)
三、银行对账	(468)
四、报表管理	(471)
五、系统维护功能	(474)
第六节 FOXHIS 其他系统	(477)
一、电话计费系统	(477)
二、房务中心系统	(478)
三、商务中心系统	(480)
四、系统维护	(482)
五、人事系统	(485)
六、工资系统	(486)
七、固定资产系统	(489)

八、仓库管理系统	(490)
九、总经理室系统	(492)
习题九	(493)
参考书目	(495)