

7 饭店经理人丛书
FANDIAN JINGLIREN
CONGSHU

信息技术与 饭店管理

——以技术提升饭店的竞争力

陆均良 杨铭魁 著

XINXI JISHU YU
FANDIAN
GUANLI



旅游教育出版社

饭店经理人丛书

信息技术与 饭店管理

——以技术提升饭店的竞争力

陆均良 杨铭魁 著

旅游教育出版社

· 北京 ·

策划编辑:顾春梅

责任编辑:魏志国

图书在版编目(CIP)数据

信息技术与饭店管理:以技术提升饭店的竞争力/陆均良,杨铭魁著. —北京:
旅游教育出版社,2007.5

(饭店经理人丛书)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1511 - 4

I. 信… II. ①陆…②杨… III. 饭店 - 企业管理 - 管理信息系统 - 研究
IV. F719.2 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 055437 号

饭店经理人丛书

信息技术与饭店管理

——以技术提升饭店的竞争力

陆均良 杨铭魁 著

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
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	18
字 数	280 千字
版 次	2007 年 7 月第 1 版
印 次	2007 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1 - 5 000 册
定 价	32.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

饭店业是中国经济社会改革开放的前沿窗口。从20世纪80年代建国饭店聘请半岛集团管理饭店以来,我国的饭店经营人员、管理人员就开始参照国际饭店经营管理的经验,来运营我国的饭店业务。

经过20余年的成长,我国的饭店业从组织形态到管理理念都发生了深刻的变化,突出表现为:企业形态由单体饭店向集团化方向发展,管理理念由模仿西方饭店管理思想向管理模式创新发展。此外,我国的一些饭店企业已经开始将触角伸展到国外,迈出了拓展国际业务的步伐,开始在国际市场上与国际知名饭店集团角力。我国的饭店经营管理者在放眼世界的同时,更为关注经营管理理念如何与我国、与本组织的文化相融合。在这一发展变革中,我国的饭店经营管理者总结出了诸多发展民族饭店业及国内饭店国际化拓展的经验。及时地展示饭店经营者、管理者的探索与尝试,总结他们的经验,对于中国饭店业的发展助莫大焉!

在我国由计划经济向市场经济过渡的转型时期,我国的饭店业正处于国际饭店管理经验本土化、国内企业发展国际化的紧要关头,在这样的历史时期,我们有必要在经济全球化、国内竞争国际化的大背景下,审视我国饭店业的发展,思考如何提高中国饭店组织的国际竞争能力。作为全国的旅游教育类专业出版社,我们有责任、有义务倾注我们的理性、热情去关注我国饭店业在经济转型期的每一步发展。在与众多饭店经理人深度访谈和大量调研的基础上,我们推出了“饭店经理人丛书”。

“饭店经理人丛书”涉及战略、品牌、企业文化、质量管理、人力资源、市场营销、财务、法律知识、收益管理、安全管理及创新力等饭店运营中的重大专题,由管理经验丰富的饭店人或研究饭店企业的专家学者执笔,力求用通俗的语言讲述中国饭店经理人自己的探索与实践经验。此丛书以服务现实为出发点,以解决饭店管理中的症结为主线,以国际上饭店管理的新趋势、新理念为参照,以提

升饭店经理人的管理水平为最终目的,以向饭店经理人传输新思想为最高追求。为了方便饭店经理人阅读,我们在每章中以“导读”模块列出了章内重点知识或阅读指导;为使饭店经理人对内容有直观认识并引发读者思考,我们设置了“案例分析”模块。通过对写作专题的严格选择和对编写体例的精心设置,做到内容与形式的最优化结合,集中凸显实用风格。

在“饭店经理人丛书”的筹划和组织编写的过程中,我们得到了以下单位的大力支持:中国旅游饭店业协会、首旅集团、锦江集团、钟山宾馆集团、金陵饭店、开元旅业集团、北京第二外国语学院等;同时,有诸多饭店业管理者、学术研究机构的专家学者及饭店经理人给我们提出了宝贵的意见和建议,他们是中国旅游饭店业协会蒋其康副秘书长和马伟萍副处长、上海财经大学的何建民教授、上海市旅游委市场管理处的陈雪羽副处长、上海市旅游协会饭店业分会赵仁荣副秘书长、北京派雷斯酒店管理公司张志军总经理、浦江饭店毕纪根总经理、上海富豪环球东亚酒店郑超然副总经理、扬子饭店嵇东明总经理、香港京华酒店许慕寒总经理、浙江钱塘旅业资产经营管理公司胡晓洁总经理、杭州西软科技公司王敏敏常务副总经理等。在此,向以上给予我们帮助的单位和个人表示衷心的感谢!同时,也向未能一一列举的每一位关注我社丛书出版的朋友表示诚挚的谢意!此外,我们的作者在工作之余花费了大量的时间和精力尽心尽力地写作,将他们对饭店业的管理经验与读者诸君共享,于此,也向我们的作者致以谢忱。

“饭店经理人丛书”是一个开放的体系,我们希望有更多的饭店业经营者、管理者与专家学者加入到丛书的写作队伍,在读者、作者与我出版社的共同努力培育下,让这套饭店经理人的图书永远反映时代的脉动。

旅游教育出版社

目 录

第一章 信息时代的饭店业	(1)
第一节 饭店业面临的信息环境	(1)
一、信息是一种重要资源	(2)
二、饭店信息资源的管理	(4)
三、信息技术的任务和作用	(7)
第二节 信息时代饭店业经营管理现状	(9)
一、国外饭店业经营管理现状	(10)
二、国内饭店业经营管理现状	(12)
三、国内饭店业经营管理面临的主要问题	(15)
第三节 信息时代饭店业发展趋势	(17)
一、网络化	(17)
二、集团化	(19)
三、品牌化	(22)
第四节 信息时代饭店业的服务创新	(25)
一、信息化服务	(25)
二、敏捷服务	(28)
三、个性化服务	(29)
第二章 饭店战略与业务流程重组	(38)
第一节 信息技术与饭店战略	(38)
一、饭店战略与信息技术战略	(39)
二、战略管理的技术依赖	(42)
三、用信息技术创造竞争优势	(44)
第二节 信息技术对价值链的影响	(48)
一、饭店价值链分析	(48)
二、重点价值链与信息技术	(50)
三、信息技术对价值链的影响	(52)

第三节 以信息技术再造饭店业务流程	(54)
一、流程再造的理念	(54)
二、用信息技术再造饭店业务流程	(57)
第四节 用信息技术创造商业利益	(61)
一、信息技术应用的三个阶段	(61)
二、构建网络商业模式	(63)
三、信息技术对饭店战略决策的影响	(65)
 第三章 如何实现市场营销的电子化	(76)
第一节 以互联网技术实现互动式营销	(76)
一、互联网与市场营销	(77)
二、信息网站与网络营销战略	(81)
第二节 互联网与品牌创建	(84)
一、互联网与品牌战略	(84)
二、依托互联网创建品牌	(87)
第三节 饭店电子商务的开展	(92)
一、饭店电子商务的优势	(92)
二、电子商务对饭店经营的影响	(95)
三、网络订房系统战略	(100)
第四节 市场营销与网络分销战略	(104)
一、市场营销与网络营销	(104)
二、网络分销对饭店经营的影响	(106)
三、电子网络分销选择战略	(110)
 第四章 如何挖掘客户价值并保持持续竞争优势	(122)
第一节 客户服务与客户关系	(122)
一、客户服务的意义和内涵	(123)
二、客户关系管理的内涵	(125)
三、由客户关系到忠诚客户	(126)
第二节 用信息技术挖掘客户需求	(127)
一、信息技术与服务	(127)
二、构建信息化服务模型	(130)
三、用信息化服务获取客户需求	(131)
第三节 用信息技术管理客户资源	(133)
一、客户资源管理的含义	(133)

二、用信息技术细分客户	(135)
三、用信息技术分析客户的忠诚度	(138)
第四节 构造e客户	(141)
一、e客户的概念	(141)
二、用信息化服务创造e客户	(143)
三、e客户的价值意义	(144)
第五章 如何实现对客敏捷服务与个性化服务	(155)
第一节 预订与接待服务	(155)
一、预订的电子化	(156)
二、接待的电子化	(160)
第二节 客房服务	(165)
一、客房服务的电子化	(165)
二、客房管理的电子化	(166)
第三节 餐饮服务	(168)
一、餐饮服务电子化	(168)
二、餐饮管理电子化	(170)
第四节 结账服务	(172)
一、账务管理电子化	(173)
二、结账服务电子化	(174)
第五节 安全服务	(176)
一、安全管理电子化	(177)
二、安全服务电子化	(178)
第六章 如何挖掘潜力并提高内部管理敏捷度	(189)
第一节 人力资源挖掘与信息技术	(189)
一、从人力资源到人力资本	(190)
二、绩效管理电子化	(194)
第二节 工作效率挖掘与信息技术	(197)
一、工作安排电子化	(197)
二、工作流程电子化	(201)
第三节 财务效益挖掘与信息技术	(206)
一、财务管理电子化	(206)
二、审批流程电子化	(208)
第四节 节能潜力挖掘与信息技术	(211)



一、工程设备管理电子化	(211)
二、能源能耗管理电子化	(215)
三、节能管理与信息技术	(219)
第七章 以信息技术提升饭店经营管理能力的实例	(236)
第一节 南京金陵饭店集团以信息技术提高服务能力	(237)
一、金陵集团介绍	(237)
二、金陵集团的信息化战略	(238)
三、金陵集团的集成信息系统结构	(243)
第二节 开元旅业集团运用信息技术提高管理绩效	(248)
一、开元旅业集团介绍	(248)
二、开元旅业集团信息系统战略	(249)
三、开元旅业集团信息系统绩效分析	(257)
第三节 浙江世贸饭店管理公司信息系统改造案例	(261)
一、世贸饭店管理公司介绍	(261)
二、世贸饭店管理公司的信息系统战略	(262)
三、第一期项目实施的效果	(264)
主要参考文献	(273)
后 记	(276)

第一章

信息时代的饭店业

导 读

信息时代的饭店业面临着许多挑战,其中最大的挑战就是如何利用快速发展的信息技术发展自己,创造市场经济中的竞争优势。国外饭店早在 20 世纪,就开始了大规模的扩张,它们通过资本、品牌、管理经验等输出手段,走向全球。国内饭店经过 20 多年的迅猛发展,同样取得了不小的成就。但是和国外饭店相比,依然存在非常大的差距、这些差距主要是软件服务,而软件服务必须依赖信息技术和完善的信息系统。如何面对这些差距、如何进行饭店服务创新,成为饭店持续发展必须研究的内容。本章的第一节首先介绍饭店业面临的信息环境,第二节介绍信息时代环境下饭店管理的现状,第三节简单介绍信息时代饭店业的发展趋势,最后一节介绍饭店企业的服务创新。

第一节 饭店业面临的信息环境

现代饭店经营面临的是信息网络时代,信息在成为社会资源的同时,也已成为饭店经营的重要资源。例如,饭店面临的现代客户需要通过信息来联系,饭店面临的合作伙伴需要通过信息来协作,饭店面临的竞争对象需要通过信息来获取竞争优势。饭店面临的信息环境既是机遇,又是挑战,也是每个饭店管理者必须面对的课题。

一、信息是一种重要资源

信息可以说是当今社会使用最多、最广、最频繁的词汇之一,它和物质、能源一起始终支配着人类最基本的活动。例如,某地区四星级饭店的平均标准房价为420元,就是一条很具体的信息,它对饭店的价格决策有参考作用。又如,饭店第三季度的上海客人比例占整个客源的16%,这也是经过分析后得到的一条具体信息,对饭店制订营销计划有参考价值。

(一) 饭店经营中的主要信息类型

饭店的大多数管理最终都涉及信息管理,管理人员每天的工作都与信息有关。现代饭店的各层管理人员每时每刻所处理的业务都与信息有关,经营管理过程已离不开对信息的处理和利用。作为管理人员,需要熟悉经营环境的主要信息类型。饭店的信息大致可以分为饭店内部信息和饭店外部信息两大类。

1. 饭店的内部信息

饭店的内部信息主要有以下几种形式:

(1) 客户资料信息:熟悉客户的信息是饭店经营管理的基本要求,除了掌握客户的基本资料外,客户的需求也是饭店管理者非常重视的信息。饭店管理人员,需要积极利用信息技术去处理客户的基本信息并挖掘客户的消费需求。

(2) 销售信息:销售状况决定着饭店的存亡,销售信息影响着饭店经营的战略、战术和决策。销售的信息主要包括客房信息、营业报表信息和销售报表信息等。这些信息可以通过分析得出客源信息和销售预测信息,特别是销售信息和客源信息密切相关,饭店管理者需要积极利用信息技术,及时处理销售信息,比如,通过销售信息分析饭店的经营状况和客源分布,及时关注饭店经营的市场销售情况并动态预测未来的销售趋势。

(3) 账务信息和财务信息:账务信息反映了前台的经营情况,财务信息反映了饭店的盈亏情况,它们是饭店经营管理者最为关心的信息。饭店的报表种类繁多,而且对报表的实时性要求比较高,必须采用信息技术来处理账务报表和财务报表才能体现实时性要求。饭店前台有专门的账务系统,后台采用专用的财务软件,可以准确记录凭证信息、账务信息、总账和明细账信息等,形成可以通过网络传递的电子报表和财务报表,供饭店管理者分析和决策时查用。

(4) 物资采购信息:饭店的经营需要很多的物资用品,如客房消耗品、餐饮食品以及工程备用品等。这些信息的有效掌握和控制,会对饭店经营的绩效产生积极影响。通过信息技术系统的管理,饭店可以及时掌握采购信息并实现电子采购,不仅可以节省采购时间,还可以提高对物资用品的管理效率。饭店通过电子采购系统,可以准确掌握物资用品的采购、入库、出库、库存等信息,通过分析各类采购报表、统计报表,使各类物资得到合理的使用。

(5) 人力资源信息: 饭店是人才流动最频繁的企业, 包括管理人才、技术人才, 还有各类服务员人才等。饭店在经营过程中需要有效地激励员工, 挖掘人力资源使其发挥最大的作用, 这就需要信息技术系统的支持。一流的员工能创造企业的竞争优势。

2. 饭店的外部信息

饭店经营对外部环境信息的依赖比较大。任何一个企业都有其背景环境, 这些背景环境信息同样影响着饭店的经营管理。饭店的外部信息主要包括行业政策信息、经济金融信息、竞争对手信息、战略伙伴信息、社会公众信息等。饭店业是信息密集型的综合性行业, 这些信息涉及吃、住、行、游、购、娱方方面面。饭店对其所处的环境存在着较大的依赖性, 只有掌握这些错综复杂的外部信息, 才可能生存和发展。饭店依靠基于网络的信息系统就可以很好地获取和处理其外部信息。

(二) 信息资源的内涵

就一般意义而言, 资源是指自然界和人类社会生活中的一种可以用以创造物质财富和精神财富的具有一定量的积累和客观存在的形态, 如土地资源、矿产资源等。信息要成为一种资源, 也必须存在一种形态, 并通过积累创造一定的财富, 或者可以与物质、能源交换, 成为具有使用价值的经济资源。

对信息资源目前有两种理解: 一种是狭义的理解, 即认为信息资源是指人类在社会经济活动中经过加工处理的有序化并积累起来的有用信息的集合, 如科技信息、企业信息、市场信息、金融信息等。另一种是广义的理解, 认为信息资源是人类在社会信息活动中积累起来的信息、信息生产者、信息技术、信息设备等信息活动要素的集合(马费成, 2004)。后一种观点把信息活动中各种要素都纳入到信息资源范畴, 有助于更全面、系统地把握信息资源的内涵。对饭店企业来说, 信息资源包括饭店经营的各种内部信息、外部的各种政策法规信息和饭店经营的前后台信息系统及相关的信息设备, 如传真机、复印机等。事实上, 信息系统和网络是信息资源的重要活动要素, 有了这些要素, 信息价值才能体现, 信息资源才能真正谈得上开发和利用, 从而开发出信息所具备的经济功能。

饭店经营需要去开发和挖掘信息源。信息源是信息的来源。现在由于互联网和数据库技术的普及应用, 开发信息源成为饭店经营的生财之道。饭店信息源主要有以下几个方面:

- 社会需求信息源。
- 顾客需求信息源。
- 经济、金融信息源。
- 信息技术信息源。
- 人力资源信息源。
- 行业控制信息源。

(三) 信息资源化的条件

信息作为事物存在和运动的状态、方式以及相关的活动过程,通过人类的识别、归纳和处理可成为人类的知识。饭店经营也是这样,信息记录了饭店经营的活动过程,通过信息系统的处理,这些信息为饭店管理者决策所用,并为饭店创造了经济效益。信息最初的利用并没有现在那样普遍,信息依附于物质和能源等资源自古就有,但那时并没有被人类所认识。因此,最初信息并不被认为是资源。

信息资源化是人类自身的认识和社会经济、技术发展的结果,也是人类价值观不断演变的结果。开始,在农业时代,人们把土地和矿产视为最重要的资源;在工业时代,人们把股份视为最有价值的财富和资源;到了信息时代,人们已把目光转向信息,视信息为最重要的资源,形成了以创造型信息劳动者为主体、以再生性信息为主要劳动对象的宏大产业。在信息时代里,信息自然就成为一种相互争夺的资源,这种现象在现代网络经济活动中扮演着越来越重要的角色。现代社会经济的发展为信息的生成、传递、存储和积累提供了用武之地,特别是以计算机技术为核心的信息技术为信息的广泛应用提供了前所未有的技术基础和条件。具体信息资源化的条件有以下几个方面:

- 信息有价值交换的市场。
- 社会经济发展的价值观演变。
- 信息技术应用促使信息流通。
- 从事信息创造的劳动者越来越多。

二、饭店信息资源的管理

在饭店经营中,并非所有的数据和信息都可以称得上企业的信息资源,也并非所有的信息资源都具有开发和利用价值。饭店的管理者和饭店的信息工作者要识别在信息资源范围内的信息,需要考察经营活动中各类信息的特征。以下情况中的一种或多种,可以认定为饭店经营的信息资源:

- 信息作用时效较长。
- 有一定的历史积累、数量大。
- 能辅助饭店经营决策。
- 可以被多部门共享使用。
- 对经营具有显著的价值。
- 具有饭店战略意义和管理意义的信息。

(一) 饭店信息资源的内容

1. 饭店内部结构信息

饭店内部结构信息包括饭店的组织信息、产品信息、市场信息、财务信息、人

力资源信息、资产结构信息、固定资产(含设备)信息、生产和服务流程信息、管理状态信息、产品销售分析信息,以及饭店的知识结构信息、演进与转型信息、运营过程与效益信息、副业经营信息等。

2. 饭店客户信息

饭店客户信息包括社会需求信息、客户群体信息、消费需求分析信息、客户需求结构信息、客户支付能力信息、客户消费效益信息、客户需求变化信息、客源地信息、客户细分信息、客户消费欲望和动因信息、潜在客户信息等。

3. 饭店环境信息

饭店环境信息包括饭店运营的政策信息、法规信息、国家宏观经济信息、国家金融政策信息、市场体系发展信息、国际贸易信息、竞争对手信息、竞争对手状态信息、竞争对手战略战术信息、竞争对手采取的行动信息、市场环境结构信息、产品更新换代的周期信息、饭店经营上下游企业信息、行业内市场结构变化与发展信息等。

(二) 饭店信息资源的管理

饭店信息资源管理是指饭店管理者为了达到预定的目标,运用信息技术手段和科学管理方法来研究信息资源在饭店经营活动中的利用规律,并依据这些规律对信息资源进行组织、规划、协调、使用和控制的活动。饭店信息资源管理的目标就是创造信息资源显著的经济价值,提高饭店经营的市场竞争力。

1. 管理的任务

饭店信息资源管理的任务主要是有效地获取饭店内部和外部的信息源,最大限度地提高饭店信息资源的质量、可用性和价值,使各部门可以有选择地共享和利用这些信息,保证信息资源都处于活动状态。特别是要掌握竞争对手的信息动向,创造有竞争意识的信息并发布,从经营的整体上提高饭店信息处理水平,用信息优势创造竞争优势。具体来说,饭店信息资源管理的任务包括以下几个方面:

- 制定饭店经营的信息需求和近期管理目标。
- 识别各种信息源的信息价值。
- 确定信息结构、信息检索的规范和标准化。
- 确定信息共享的范围,消除信息孤岛现象。
- 建立信息资源保护机制,健全机密信息保护制度。
- 选择信息发布渠道,建立饭店信息网站形象。
- 垃圾信息的识别。

2. 管理的组织

饭店信息资源管理需要一定的组织机构。由于信息资源化以后其管理是针对整个饭店,不是针对某一个部门,因此该组织机构的职能是面向全局的。前面

已经对信息资源的广义理解作了介绍,提到信息资源其实包括信息系统、信息技术和网络环境,这些系统和技术是保证信息能充分使用的重要元素。根据国外的发展经验,一个饭店经营需要一个信息总监(Chief Information Officer, CIO), CIO 是一个饭店的信息资源管理部门的最高负责人。饭店是一个高度依赖信息开展经营的企业,信息资源管理对饭店经营具有积极的战略意义,需要通过组织机构的设置来保证信息资源的有效管理。图 1-1 是饭店信息资源部的组织结构示意图。

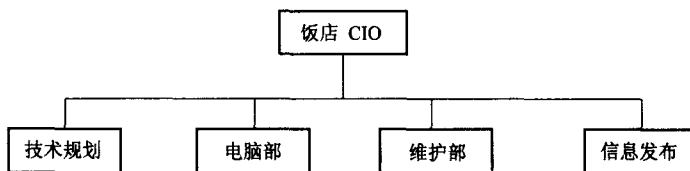


图 1-1 饭店信息资源部的组织结构示意图

图 1-1 中的技术规划主管整个饭店的信息、信息技术、信息系统的战略规划;电脑部主管整个饭店的信息系统运行;维护部主管整个饭店的网络和信息设备的运行维护工作;信息发布主管饭店的信息网站内容维护工作以及与客户互动联系工作,负责饭店的信息创造和发布工作,满足饭店客户的信息服务需求。饭店 CIO 的工作向饭店总经理负责,全面负责饭店信息资源管理的协调工作。饭店信息资源部在有些饭店也称为信息部,该机构包括两类人员:第一类为信息技术人员,负责技术性的开发和维护工作;第二类为信息管理人员,主要完成特定的信息收集、整理、录入、加工等任务,并对信息的开发利用进行评估,以便向信息技术人员提出新的需求和设计。

3. 管理的方法

信息资源管理由于采用不同的技术和方法,经历了三个不同的阶段:第一阶段是传统管理阶段,主要是采用图书馆式的一些手工方法,如饭店管理中的档案管理;第二阶段是技术管理阶段,这一阶段主要采用计算机技术进行信息处理,具有代表性的是管理信息系统(Management Information System, MIS)的出现和发展;第三阶段是资源管理阶段,这一阶段把信息看做资源来管理。在第二阶段中的管理是一种技术型的管理,强调的是管理效率,而在第三阶段中强调的是信息资源优化和配置管理,看重的是信息利益,管理强调以效益为主。目前,我国饭店信息还没有达到资源管理阶段,尚处在第二阶段中。

从这三个发展阶段的轨迹来看,信息资源管理的手段和方法具有多样性,并没有固定的模式。饭店信息资源管理也存在多样性,虽然大多数饭店已经采用计算机技术和信息技术管理信息,但与传统手工方法并存,还缺乏整体的资源角

度。在饭店信息资源管理方法中,主要采用技术手段的方法和经济手段的方法。

(1) 技术手段方法

技术手段方法主要采用以计算机技术为基础的信息通信技术和信息系统,如饭店前台经营系统和办公自动化系统等。其中信息管理的核心是采用数据库技术。因此,信息系统成为信息资源管理的基本手段,信息网络成为信息资源存储和流通的主要场所。现代饭店经营的信息资源管理都是通过信息系统和信息网络来实现的,信息资源管理的有效性取决于饭店所建网络和信息系统集成化程度以及内网和外网的整合程度。

(2) 经济手段方法

经济手段是一种间接的方法。它是一种运用各种经济杠杆的利益诱导作用,使饭店从自身考虑和有经济利益的角度关心自己的经营活动。例如,由于国家宏观的税收政策改变,娱乐业的征收税率要提高,餐饮的税务征收税率要降低,饭店这时就要考虑减少娱乐方面的业务,因此对应的娱乐方面的信息资源的关注和处理就会减少,但对餐饮的信息资源管理则要增强。

从上面分析我们已经认识到信息作为一种资源的重要性,因此饭店管理者需要正确面对经营的信息环境并做好信息资源的管理工作。我们同时也认识到现代饭店经营技术的重要性,尤其是信息技术的作用,因此我们需要对信息技术在饭店信息资源管理中的任务和作用有所了解。

三、信息技术的任务和作用

信息技术(Information Technology, IT)是当今发展最快、应用面最广的一种技术。在饭店的信息资源管理中,信息技术已成为当前管理中的主要技术。例如,饭店总台接待的信息处理,涉及查询、制卡、启动客房空调、消费记账、一次性结账……完成这些环节的业务信息处理都需要信息技术的支持。在信息系统中的计算机网络、软件、制卡系统等都属于信息技术和信息设备,掌握这些信息技术在管理中的运用可以保持饭店的持久竞争能力。

(一) 信息技术的任务

在信息资源管理中,信息技术的任务是实现电子化管理,如用信息技术实现信息的采集、传输、存储、加工和处理等。在饭店的信息资源管理中,信息技术的任务就是提高信息资源的管理效率,挖掘信息资源的使用效益,使信息资源效益最大化。从饭店经营的角度看,信息技术的主要任务是将饭店的触觉延伸,将其产品和服务带到更宽广的范围,通过提高饭店的经营效率和客户的满意度,创造和保持饭店的竞争优势。

(二) 信息技术的作用

20 世纪 60 年代,饭店开始采用信息技术。在经历了数据文件管理阶段和

事务处理阶段之后,信息技术从20世纪90年代开始走向决策支持系统阶段,到90年代末,开始出现电子商务在饭店的应用。从目前来看,饭店的信息技术应用主要体现在完善的信息系统上,如前台管理信息系统、后台管理信息系统、顾客自助服务系统、餐饮与宴会系统等。这些应用可以使经营服务更敏捷,管理更有条理,具体如:信息资源查询更方便、信息资源传输更迅速、信息资源存储海量、信息资源处理更精确、信息资源控制更有效,可以代替人工无法或无能力完成的工作,极大地提高了信息资源使用的效率和效益。在饭店管理中,信息技术对辅助经营管理所产生的作用,主要集中于以下几个方面:

1. 改善业务操作和经营管理

改善业务操作水平、提高操作效率是信息技术作用最直接的体现。现在不论高星级酒店还是低星级酒店,几乎都采用了信息技术的前台系统管理。信息技术对信息的处理能力和处理速度是人力所无法企及的,它不仅能够提高饭店员工对信息的处理速度,同时也加快了饭店内部的信息流通,从而提高对客服服务的效率。例如,饭店管理信息系统的应用,可以使预订的客人在几秒钟内入住饭店,非预订的客人实行快速入住,以及享受一分钟内结账完毕的快速服务;语音信箱系统、电子邮件系统等实现了信息的实时传递和沟通;餐饮与宴会系统可以实现无线点菜和厨房打印,不仅加快了点菜速度,还减少了差错。

2. 改善饭店对客服务质量

信息技术不仅可以记录客户的基本情况与历史消费资料,还可以及时、主动地提供客人所需要的产品和服务(如通过网站),实现个性化服务;通过信息技术,饭店可以更加快速地对各种突发变化,减少客人等候情况,提高客人对饭店的满意度;通过信息技术,还可以实现与客户的互动交流,提高客户的参与度,例如,根据客人对客房的偏好、对枕头的特殊要求等,提早布置客房,给客人带来意外惊喜;通过信息技术对客史资料的分析和整理,有针对性地给客人提供他所需要的信息或者给客人及其亲人的重要纪念日提供促销信息;通过实现信息的电子化传递,可以使前厅的工作井然有序,从而提升饭店形象,并提高客户的满意度。

3. 支持管理决策制定

在科学管理以前,很多决策是基于管理者个人的经验制定的。管理者个人的素质对于决策的结果有着非常重要的影响。进入科学管理时期以后,信息系统的处理和分析,可以实现辅助决策,从而使管理决策基于科学的管理过程。

信息系统通过对客史资料的挖掘,可以进一步细分市场 and 细分客户,针对特定的市场开展相应的活动。例如,一个高尔夫山庄酒店,可以对客史进行数据分析,筛选出高尔夫爱好者,分析其特征,从而确定活动的主题及营销策略。同时,信息系统提供的简单、清晰、形式丰富的分类报表也可以让管理者从杂乱的数字