

旅游专业系列教材

饭店信息化管理

吴映鹏 主编

旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:陈 霁

图书在版编目(CIP)数据

饭店信息化管理/吴映鹏主编. —北京:旅游教育出版社, 2002. 1
ISBN 7-5637-1006-X

I. 饭… II. 吴… 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(2001)第 076119 号

旅游专业系列教材

饭店信息化管理

吴映鹏 主编

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
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepfx@fm365.com
印刷单位	北京科技印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	5.375
字 数	118 千字
版 次	2002 年 1 月第 1 版
印 次	2002 年 1 月第 1 次印刷
定 价	9.50 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

曾几何时,房地产商的三大不变竞争定律是——地段、地段、地段,而现在却变成——宽带、宽带、宽带;在饭店业,我们的口号一直是——服务、服务、服务;而现在却是——满意、满意、满意。面对大众化、个性化和复杂化的个体需求,对服务的随机性、灵活性和可变性的要求应运而生。一成不变的星级传统服务已远远不能满足今天的需求。饭店如何在服务和管理上利用高科技模块进行有效的集成,从而提供完善的个性化服务,这的确是亟待开发和研究的大问题。

中国的饭店业是最早与国际接轨的行业之一,它已从过去的小旅店传统管理方式发展到引进国际先进的标准化管理,进而又到按国际化、星级化又本地化的方式进行经营管理的现代管理阶段。面对严酷的恶性竞争,国内饭店无论是在硬件还是软件方面,都下了许多功夫,其豪华程度、装饰等也不逊于国外;但我们的服务却始终不能令人欣慰,我们的经营、管理却始终不能站到世界前沿。除了经营理念、意识的差距外,我们还必须清楚地认识到,我们需要的不仅仅是国际、国内的星级标准化,而是必须要解决在知识经济的时代,如何科学化、信息化管理经营的问题。目前,国内饭店业的经营管理者对此的认知度、认同感和实施性都未能进入状态。在许多传统行业都在大举开发、应用互联网的时候,饭店业也应该深入地思考如何切入网络与电子商务,如何集成、融合现代高科技来加强自己的管理,提供增值的服务,实现有效益的经营。

在新世纪,饭店的服务也应是宽带的、网络的和增值的。它面

面临着“e”化(电子化)的蜕变。饭店是在蜕变中被淘汰而死亡,还是在蜕变中得到新生,将是所有饭店经营者所面临的严峻问题。

新的世纪,中国饭店业迫切呼唤着姗姗来迟的信息化饭店,也呼唤着迅速培养一批既懂得饭店经营,又精通电子计算机技术的优秀管理者,他们将彻底摒弃多年来相互“克隆”而又枯燥无味的模式,用倍速的数字信息重新整合产品,使饭店业在新一轮行业“e”化中脱颖而出,成为一道绚丽多姿的行业风景线。

本书分5章详述了国内信息化饭店的现状和发展趋势,包括信息化饭店的设置、管理和运转,以及信息化饭店如何凭借网络技术实现饭店服务、管理和营销等一系列的革命性变革。

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 现代信息化技术概论.....	(1)
第二节 国内饭店的信息化状况与发展趋势.....	(2)
一、国内饭店信息化状况	(2)
二、国内饭店信息化发展趋势	(4)
第三节 信息化饭店的筹划.....	(7)
第二章 饭店信息化管理方案	(9)
第一节 智能化餐饮管理系统.....	(9)
一、智能化餐饮成本控制系统	(9)
二、电子菜单.....	(10)
三、智能化餐饮销售控制系统.....	(12)
四、智能化厨房出品管理系统.....	(14)
五、智能化餐饮管理与服务变革.....	(15)
第二节 智能化前台管理系统	(15)
一、智能化前台管理系统.....	(15)
二、客人“一卡通”系统.....	(21)
第三节 智能化客务管理系统	(22)
一、智能化管家服务系统.....	(22)
二、客房 VOD 点播系统(视频点播)	(23)
三、智能化客务管理与房间服务新效应.....	(24)
第四节 智能化娱乐管理系统	(25)
一、视频点唱.....	(25)
二、多媒体娱乐系统.....	(25)
三、智能化娱乐系统与 service 变革.....	(25)

第五节 饭店 Intranet(局域企业网)的应用与	
信息流管理	(27)
一、饭店 Intranet 简介	(27)
二、饭店 Intranet 的功能	(27)
三、饭店信息流管理	(29)
第六节 智能化办公系统	(31)
一、OA 办公系统的功能及优势	(32)
二、电子表格	(32)
三、电子信函	(32)
四、电子邮箱	(32)
五、OA 办公系统的运行	(33)
第七节 智能化人事管理系统	(33)
一、员工“一卡通”系统	(33)
二、人力资源智能库	(34)
三、Intranet 的应用与员工网上园地	(34)
第八节 电子物流管理系统	(36)
一、智能化采购管理系统	(36)
二、智能化仓库管理系统	(37)
三、物流控制系统	(39)
第九节 电子账务	(40)
一、自动生成记账凭证系统	(41)
二、现金流量表的编制	(42)
三、财务报表的编制	(43)
第十节 智能化消防安全管理系统	(45)
一、电子巡更系统	(45)
二、智能化消防系统	(46)
三、智能化监控系统	(47)
第三章 饭店信息化营销与电子商务	(51)
第一节 信息化营销管理系统	(51)

一、客史资料管理系统·····	(51)
二、智能化产品推广与价格策略·····	(53)
三、网上推广与实时预订·····	(54)
四、营销创新·····	(55)
第二节 饭店电子商务应用发展及趋势探讨·····	(57)
一、电子商务简介·····	(57)
二、饭店电子商务的发展趋势·····	(61)
第三节 饭店网站的设置·····	(64)
一、域名策略·····	(64)
二、网站设计步骤·····	(65)
三、网站设计策略·····	(67)
第四节 网站的经营与管理·····	(69)
一、网站的经营策略·····	(70)
二、网站的推广·····	(71)
三、技术支持·····	(72)
第四章 信息化饭店硬件设施的配置·····	(75)
第一节 网络设置原则及注意事项·····	(75)
一、网络设置原则·····	(75)
二、网络的选择·····	(76)
三、网络布线系统设计·····	(78)
四、网络操作系统选型·····	(79)
第二节 网络与网络设备·····	(80)
一、网络服务器·····	(80)
二、网络打印机·····	(94)
三、网络交换机·····	(96)
四、路由器·····	(103)
五、终端工作站·····	(107)
第三节 网络设置案例分析·····	(112)
一、网络拓扑结构设计·····	(112)

二、网络安全策略	(114)
第五章 信息化饭店运转管理	(125)
第一节 信息化饭店的管理模式	(125)
一、信息化饭店的组织机构	(125)
二、信息化饭店的管理模式	(127)
第二节 信息化饭店运转管理的内容	(128)
一、信息化控制与权限设置	(128)
二、网络监控系统	(129)
第三节 信息化设备的维护及管理	(131)
一、网络管理	(131)
二、电脑房的设置及人员配备	(134)
三、虚拟托管	(137)
附录 1: 深圳集成酒店信息管理系统 IHMIS	(138)
附录 2: 浪潮酒店管理系统	(147)
主要参考文献与网站	(161)

第一章 绪 论

第一节 现代信息化技术概论

因特网的瞬间沧桑正激烈地冲击着信息世界,科技和网络使得人类进化加速,沧海桑田不再意味着亿万年时空的穿梭,“天涯若比邻”得到了真正的实现。计算机技术,包括网络科技,在未来世界的形成和进化过程中将起到不可缺少的作用,它正在引起社会各行业、乃至日常生活方方面面的全方位深刻变革。网络化、智能化势在必行,这一问题不可回避,也不容忽视,对它的紧迫性更不能坐视不理。否则,就不仅仅是可能滞后的问题,而是一定会被淘汰,不能生存,更谈不上发展。

从1946年第一台计算机ENIAC诞生到现在第五代计算机的广泛应用,只经历了短短五十几年的时间,真是令人难以置信。现代普通计算机系统已成为人类最通用和最复杂的发明创造之一。仅仅几个小时内,一台现代大型计算机所能处理的数据,就比电子时代之前(即20世纪40年代中期以前)全人类所处理的都多。毫无疑问,人类这种处理信息能力的惊人的增强正预示着在处理信息方面的一场革命。

现代计算机正迅速地向着高速化、网络化、智能化的方向发展,网络的出现和广泛应用大大拓宽了计算机的功能和应用范围,为信息交流和资源共享提供了条件。随着计算机技术的不断发展,人机交流方式将变得更加自然、和谐。智能化技术使计算机能说话会听,还能观察、思考,人与计算机的交流不再是键盘、鼠标的机

械操作,而是通过语言、动作和表情等更人性化的方式与计算机交流,实现对计算机的控制,大大简化操作,提高工作效率。高速网络可将您带入异彩纷呈的世界,使您克服空间的限制,快捷地了解详尽的资讯,准确地把握时代的脉搏,与世界同步前进。

第二节 国内饭店的信息化状况与发展趋势

一、国内饭店信息化状况

信息时代的今天,饭店业生存竞争日趋激烈。饭店是在勇敢面对挑战中蜕变,得以新生;还是在错失机遇中被淘汰而死亡呢?众所周知,饭店生存的惟一途径就是变革和创新。因此,变革和创新就成为现代饭店成功经营最严峻的挑战。

当我们仍对接踵而来的创新感到忧心忡忡的时候,改革的车轮又给我们带来了另一次难得的历史机遇——加入 WTO,这对酒店业的生存来说同时也是“雪上加霜”。加入 WTO 势必直接扩大饭店业的竞争面,加剧本已十分严峻的竞争局势。虽然客源总量的增加对每个饭店都是一个机遇,但是,市场的全面分流、所有制的更新、行业管理组织的变革和产业结构的全面调整,也都将成为严峻的考验。

计算机的应用在当今社会扮演着越来越重要的角色,高效运作的现代饭店,离开了计算机来进行管理是不可想象的。计算机管理可协调各部门的工作,做到高效、准确,同时又能减轻工作量,节省人力物力,使组织机构扁平化,反应更灵活、迅速。它在现代饭店活动中起着举足轻重的作用。网络信息资讯可提供各种实时、详尽的参考资料,帮助决策者及时了解市场,准确把握形势,迅速做出准确判断,做到知己知彼,百战不殆。如何利用好计算机整合新的饭店产品,将成为影响饭店经营成败的关键因素之一。

随着 INTERNET 的发展,计算机在饭店的应用已不再局限

于饭店内部以及客我交往,而是将饭店推向全球,进入了让世界了解饭店和让饭店了解世界的新时代。

虽然很多饭店经营者都深切地感受到了企业甚至行业信息化所带来的变化,但他们始终对知识经济时代互联网与信息资源的重要程度认知不足,对高科技产品应用深度不够,因而出现一些信息化应用方面不够积极的态度。

(一)网上推广与电子商务

在成千上万的国外饭店都争先恐后地在互联网上争取“一席之地”——注册域名的时候,国内很多饭店也相继模仿。然而,大多数仅仅是将饭店的简介、价格在网上进行宣传推广,仍停留在网上推销的阶段。真正能实现在网上实时预订、实时购买并提供支付平台,实现购买行为的饭店,在国内依然是寥若晨星。饭店业电子商务路途漫漫。

(二)商品软件与量身开发

饭店管理有一定的规律,但也有特殊性。本土化、个性化管理已越来越被重视。目前,很多饭店在实施信息化管理时,仅仅停留在购买一个完整的商品软件的阶段,并且力图使饭店的管理被动地服从或适应某些成品软件中的模式,甚至为适合成品软件而改变饭店的管理方法。殊不知,任何饭店软件的设计和运作都应以饭店管理制度、运转模式为基础,而饭店花高价购买的软件管理模式必须符合饭店的本土化、个性化管理要求,必须适应自身的发展。现代信息化技术只是为饭店提供了一种行之有效的工具系统,我们只有不断地利用这种智能工具来完善自身的管理。如果基于这种理论,那么,购买商品成品软件做信息化管理手段的饭店,难免就走上了信息管理本末倒置的歧途。即使很多饭店在使用前都进行软件的二次开发,但不管如何开发,它都如同花高价购买了一件不合身的西服,再如何裁改都不自在。

饭店的信息化管理应是全方位的,从网络设置到软件配套,都必须是量身定做的,是对饭店的管理模式的完善、提高。

(三)软件开发与客户需求

开发饭店管理软件的公司曾经也是热门一族,但为何这两年发展缓慢?其中主要原由有三。

1. 产品与用户始终有距离,缺乏饭店专业与 IT 专业的集大成者。

国内做饭店软件的几乎都是专业的电脑软件公司,不十分熟知饭店业务,所以开发、发展与应用常有脱节现象。

2. 这几年饭店业市场没有了像前些年那样的高额利润,一些电脑公司也不再十分看好这个市场,因而不愿再投资人力、财力去深入开发。

3. 虽然专业电脑公司在市场推广应用上投入大,但还不一定能把握做好这块市场,也不一定具备真正渗透的优势。

这些都极大地阻碍了电脑软件公司开发出优质又实用的饭店管理软件。

二、国内饭店信息化发展趋势

(一)饭店业的市场趋势分析

1. 世界震荡与世贸冲击

截至 20 世纪末,我国旅游饭店的总客房数超过 80 万间,其中跨国饭店集团和外资饭店约占客房总数 20% 强,但是它们却拥有了饭店业 80% 左右的利润。如何更为专业化地去对付这“来自西方的狼”,的确是亟待探讨的问题。同时,加入世贸组织,直接扩大了竞争面,引起酒店业的所有制结构的变化,行业管理组织也将进行史无前例的改革,产业结构将全面调整,人力资源水平进一步提高,产品的形成和质量会发生质的变化,技术管理和创新将成为竞争的关键。面对这一切,中国饭店业的确亟待深思并研究对策,以迎接历史的机遇和挑战。

2. 市场压力与群雄挑战

世界旅游组织预测,到 2020 年中国将成为世界最大的旅游目

的地国家,接待人数将达 1.37 亿人次。基于这种乐观的估计,世界高、中、低档饭店连锁集团纷至沓来,实施其饭店品牌国际化战略,继续扩大在华连锁饭店的数量。

在客源增长低于供给增长的中国饭店市场上,由于竞争加剧,压缩了国内单体饭店的生存空间。为了在市场上站稳脚跟,许多饭店加盟著名的饭店连锁集团,为饭店连锁集团在中国市场的低成本扩张创造了条件。饭店连锁集团在中国国内迅速发展壮大,大量的青年旅馆、联号学生旅馆、联号汽车酒店,如雨后春笋般地发展起来,饭店业正面临着史无前例的挑战。

综上所述,与其坐以待毙,还不如主动出击,我们要共同研究对策,采取行之有效的方法,重新整合有效资源,共享现有资源,携手出击,以最大程度地占有应得市场。

(二) 以饭店信息化管理为基础,实现新世纪的战略目标

中国饭店业进入了前所未有的微利时期。饭店管理者认真细致地分析、制订出新世纪的战略目标,确实迫在眉睫。众所周知,企业界有三大基本战略——总成本领先战略、差异性战略和目标战略,那么,饭店业应通过何种途径和手段去实现这些战略目标呢?

1. 社会化经营与服务

社会化经营与服务的实施有赖于信息化的建设,它是饭店与社会共同运营的枢纽。社会化经营与服务是饭店摆脱微利时代的有效手段,是新世纪饭店实施专业化管理的重要保证;而社会化服务的基础是社会网络的应用,它必须在网络运行系统的前提下实施。

2. 联合经营

孤舟下海、单独作战难以实现低成本战略和品牌战略目标。为此,我们提倡“编队出洋”,也就是对饭店进行改制并实行联合经营。目前,企业改制联营多数采取投资、收购、兼并、合资、入股及控股等资产重组手段,不管何种形式,都应以国际化、集团化、本土

化的原则为前提,因地制宜、因企制宜地制订合作的方案。

然而,联合经营的前提必须是人、财、物及商流、物流、信息流等方面的统一管理。为实现统一管理、共同分享市场资源、共创新品牌,饭店必须建立统一的营销网络、统一的采购供货体制,实施共同的管理模式,从而实现人力资源、信息资源、物流资源和市场资源的重新整合,实现资源共享,充分发挥规模经营的优势。信息化管理的发展为饭店联营提供了可能性和便利性,为饭店携手合作提供了科学有效的工具。

联合经营是以网络联营为依托的统一管理模式,是一种公平、公开的网上信息交流和网络管理,其目标是实现统一的竞争策略和经营战略。从另一个角度讲,利用现代计算机及网络技术,编制一套切实可行、高效实用的软件管理系统,并运用于不同集团,从而形成规范化、标准化和统一化的管理模式,将成为所有联合经营的必要工具和手段。

综上所述,21世纪,饭店业已进入了品牌联号的时代,进入了个性化产品的时代,进入了多元化营销的时代,这一切都有赖于信息化管理的成熟和发展。因此,我们迫切地呼唤优秀的饭店信息化管理开发商、供应商,迅速培养一批精通饭店经营和计算机技术的优秀人才,使饭店业在新一轮行业“e”化进程中脱颖而出,成为一道绚丽多姿的行业风景线。

(三)信息化应用趋势

随着互联网的快速发展和数字化时代的到来,网络几乎已将所有的行业“一网打尽”。在这新一轮的产业革命中,所有企业都不得不改变自己。新的世纪呼唤优秀的应用开发商和服务提供商,各个行业、各个企业也都在选择适宜的商业模式。正如有了电的发明,便随之产生了所有电的终端产品(电器)那样,网络进入社会及人们生活的速度之快、层面之广,也是有目共睹的。

新的世纪,饭店的服务也应是宽带的、网络的和增值的。饭店智能化的优势已被越来越多的管理者所认识,越来越多的事实证

明,它必将引发饭店管理和服务的革命性变化。在管理上能很好地完成传统手段永远不可能实现的许多事情。

(1)利用数字与客户需求的有效集成,全方位实现大众化、个性化、定制化的服务,使每个客人都成为VIP。

(2)饭店服务社会化是新世纪饭店发展的必由之路,也是饭店业入世后势在必行的选择,它将大大地减少投资者和经营者的费用,网络化饭店科学合理地为社会化服务提供了基础和保证。

(3)有效地改革管理模式,实现高效、高质的管理。

(4)更加有效地杜绝现在饭店管理中许多人为的弊端(如:采购的回扣、物流的难于控制),使饭店的运作更快速、高效,并且减少差错和失误,解决了人员操作中难以避免的弊端。

(5)彻底改变服务模式,全面运用电子商务进行客我服务,如电子预订、电子入住、电子查询、电子点菜、点唱点视、电子刊物和电子结算等,提供集多种消费于一卡通的快捷、方便的服务。

(6)实现全面有效的人、财、物管理与控制,达到人尽其才、物尽其用。

(7)提供全方位高档的电子贴身服务,如上网、E-mail收发、IP电话、IP传真和综合信息服务等。

(8)有效保障消防安全报警系统,包括中央监控、电子巡更、紧急呼救、可视对讲、停车安全和24小时保安在线等,以保障饭店安全。

(9)建立电子商务平台,能有效地实现网上查询、网上发布、网上采购、网上销售、网上订房和网上订餐;彻底改变传统营销模式,实现个性化营销及全球性营销服务。

第三节 信息化饭店的筹划

长期以来,饭店筹划的目的是以高标准的硬件、高效率的管理和高质量的服务等综合构成具有竞争力的产品。而计算机的高

效、准确以及不同时间、地点的信息资源共享,给饭店产品带来了革命性的变化。饭店的设计和配置不再是单一的、分散的和独立的,而是全面的、系统的,是根据网络的特点进行方案设计的。信息化给现代饭店产品提出了新的挑战。方便、快捷和准确的各种服务项目随着网络的出现应运而生,冗长、繁琐和呆板的操作已一去不复返。智能化服务项目的应用使客人备感方便、快捷。及时准确的饭店信息提供以及实时对客人活动的反馈,使大众化、个性化服务得以实施。

然而,随着计算机技术的一代代发展,饭店产品将面临着一次次的革命。把握时代脉搏,与信息技术同步进行饭店信息化筹划,的确是饭店不断变革和创新的一个主要途径。

饭店的信息化筹划是一个集计算机技术、网络技术和饭店专业技术的复杂系统过程。它涉及到网络的选择、网络设备的配置、操作平台及数据库的筛选、互联网技术的应用、饭店信息产品的设计、饭店管理模式的革新和电子商务的推广等。本书在以后的章节中将对以上各方面进行开拓性的探索。

第二章 饭店信息化管理方案

第一节 智能化餐饮管理系统

一、智能化餐饮成本控制系统

原材料品种复杂多样、规格不一、档次不同,智能化成本控制系统可根据餐饮原材料的品种、规格、产地和质量要求等进行系统的原材料分类,并统一编码,使原材料管理规范。

(1) 原材料模拟采购清单

根据原材料的分类、历史模拟使用数量以及历史最低采购价格,饭店可定期制作模拟电子采购清单。

(2) 模拟采购清单招标定价法

多数饭店对餐饮原材料的购进实行定期定价法,以确保该期餐饮成本的稳定。模拟采购清单的招标定价法,是以原材料模拟采购清单为标的,公开实行计算机或网上招标。参加招标的供货商只需在清单上填上投标价格,计算机系统将根据模拟使用数量自动生成模拟采购清单,并对采购清单的总额进行自动选标,确定中标供货商。这种做法可以确保在同样的品质前提下,饭店能以最低的价格购进原材料,以减少可能因人为关系而产生问题的环节。

(3) 智能化销售控制

在智能化成本控制系统中,饭店一切销售的价格,由智能系统以各期初进货价格和饭店的毛利率设定为依据,进行全面的调整、